NEWCOLLECTOR – SISTEMA DE COBRANÇA

ATENDIMENTO ON-LINE

Manual de Instruções

Versão 9.03dW

Sumário

1 ATENDIMENTO ON-LINE 4

1.1 ACORDOS/ RECEBIMENTOS 4
1.1.1 NA EMPRESA 4
1.1.2 EXTERNAMENTE 27
1.1.2.1 Pela empresa 27
1.1.2.2 Pelo cliente 27
1.1.3 SAIR 28
1.2 RECIBOS (CONVENCIONAIS) / ENCAMINHAMENTO DE ACORDO 29
1.2.1 EMISSÃO/ENCAMINHAMENTO DE ACORDO 29
1.2.1.1 Normal/Encaminhamento de Acordo (do dia) 29
1.2.1.2 Acordos/ Nota Promissória Pendentes 30
1.2.2 REEMISSÃO 31
1.2.3 EXCLUSÃO 32
1.3 DOCUMENTOS DE COMPROMISSO 33
1.3.1 ACORDOS FORMAIS 33
1.3.1.1 Automáticos 33
1.3.1.2 Manuais 34
1.3.2 BOLETOS BANCÁRIOS 35
1.3.2.1 Automáticos 35
1.3.2.2 Manuais 36
1.3.3 NOTAS PROMISSÓRIAS 37
1.3.3.1 Automáticos 37
1.3.3.2 Manuais 38
1.3.4 CONFISSÃO DE DÍVIDA 39
1.3.4.1 Automáticos 39
1.3.4.2 Manuais 40
1.4 EVENTOS ..... ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
1.4.1 CONSULTA / PESQUISA DE DEVEDORES 42
1.4.2 CONSULTA / PESQUISA DE BANCOS 44
1.5 ACESSÓRIOS 46
1.5.1 CALENDÁRIO 46
1.5.2 CALCULADORA 47
1.5.3 AGENDA PESSOAL 48
1.5.4 AGENDA TELEFÔNICA 48
1.5.5 CONSULTA C.E.P. 49
1.5.6 VERSÃO 49
1.5.7 LEVANTA SFIMPWIN 50
1.5.8 LEVANTA SFMODIAL 50
1.5.9 LEVANTA JSMS (TORPEDOS) 51
1.5.9.1 Redimensiona Janela 51

2 PERGUNTAS FREQÜENTES/SIMULAÇÕES 51

3 DICIONÁRIO 52

4 FUNÇÕES DE TECLADO 52

1 ATENDIMENTO ON-LINE

1.1 Acordos/recebimentos

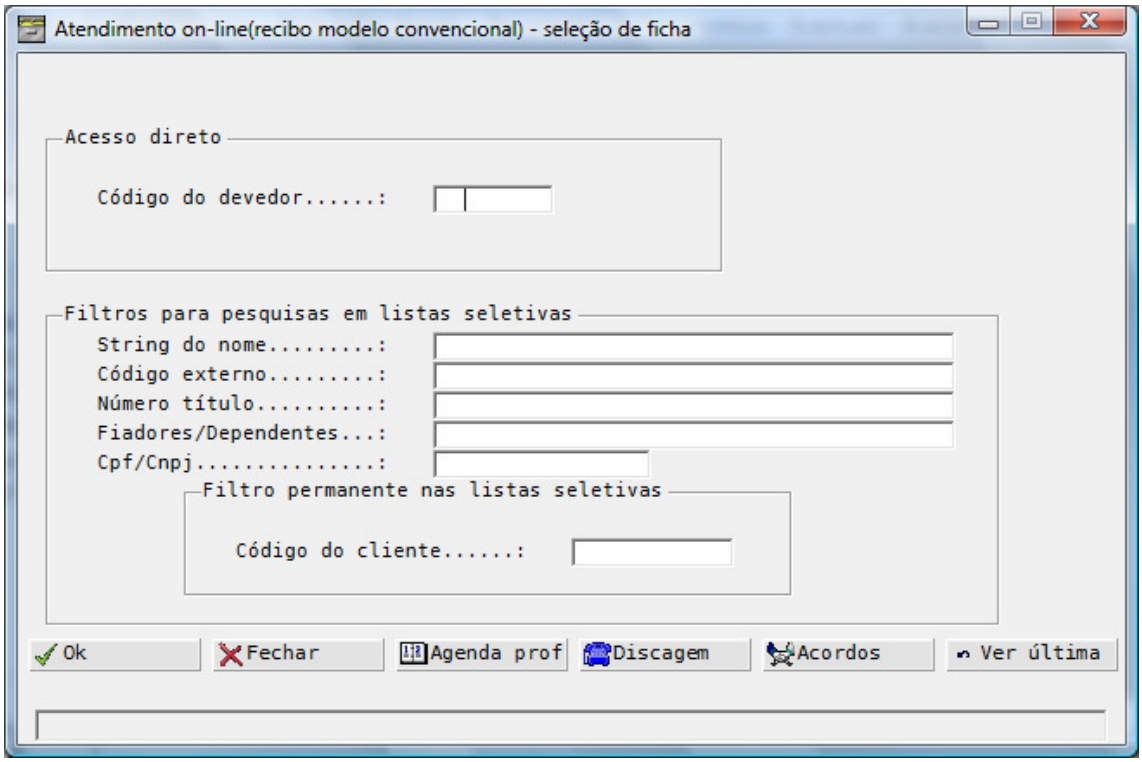
Este sistema foi desenvolvido para dar apoio ao cobrador no atendimento ao devedor de forma a permitir alterar dados cadastrais, histórico (acordos), suspender/liberar correspondências e calcular/negociar/refinanciar débitos, bem como, gravar recibos para posterior emissão.

Com este módulo torna-se possível o controle de todas as fichas remetidas para cobrança, podendo-se atualizar dados cadastrais, bem como, a verificação de pagamentos já efetuados pelos devedores.

1.1.1 Na empresa

DADOS PESSOAIS – CAPA DA FICHA

ACESSO DIRETO



Código do devedor: Insira o código do devedor ou tecle enter para selecionar.

Observação: Recomenda-se ao cobrador entrar sempre pela agenda profissional, para não cobrar devedores indicados para cobrança de outro cobrador.

FILTROS PARA PESQUISAS EM LISTAS SELETIVAS

String do nome: Coloque a maior parte possível do nome para o aplicativo efetuar a pesquisa.Ex: "RICARDO E", será mostrado todos os nomes que iniciem com a informação. Também poderá ser usado o caractere "%", ou seja, se usado no final da parte do nome informado o mesmo retornará todos os nomes terminados pela informação.Ex: "SILVA%" é usado antes e depois de parte do nome informado o mesmo retornará todos os nomes que em qualquer parte do nome possuam a informação. Ex.: %Souza%

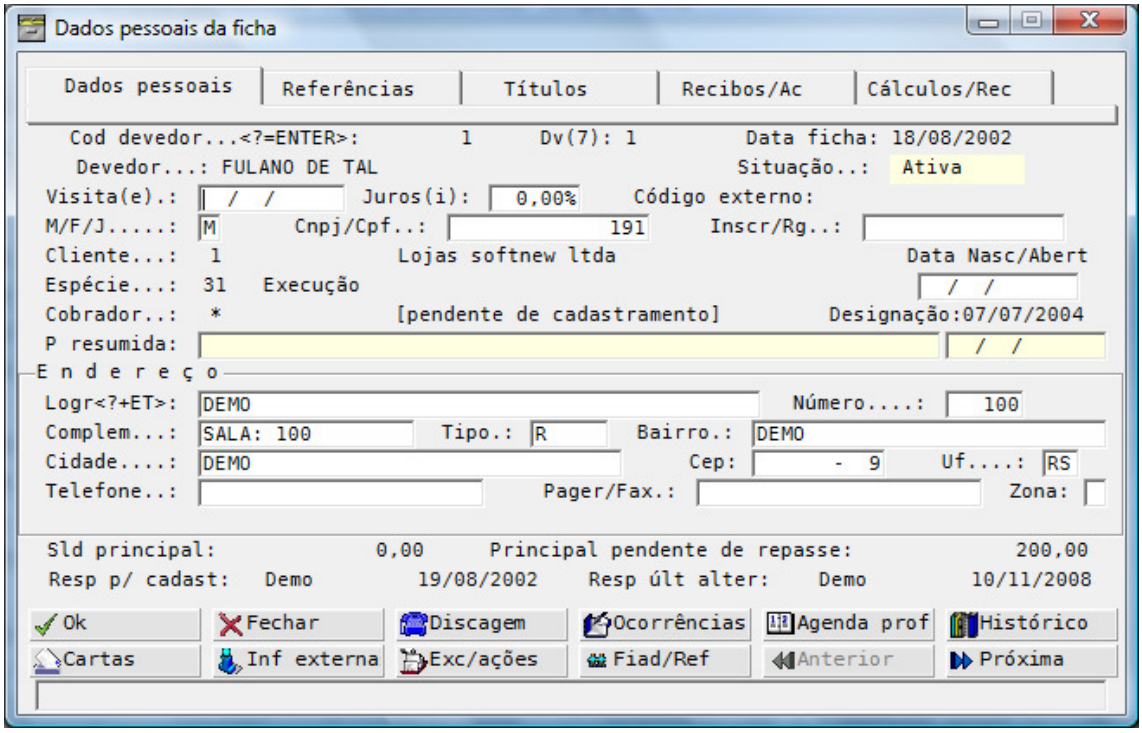
Código Externo: É o código utilizado pelo credor para identificar o Devedor. É por ele que a intercomunicação eletrônica se baliza para atualizar dados. (formatação)

Fiadores/dependentes: São nomes vinculados ao devedor. Por exemplo, em uma escola em que o devedor é o pai, mas a referência é o nome do filho. Também se recomenda cadastrar quando forem pagamentos com cheques de terceiros, para vincular o CPF.

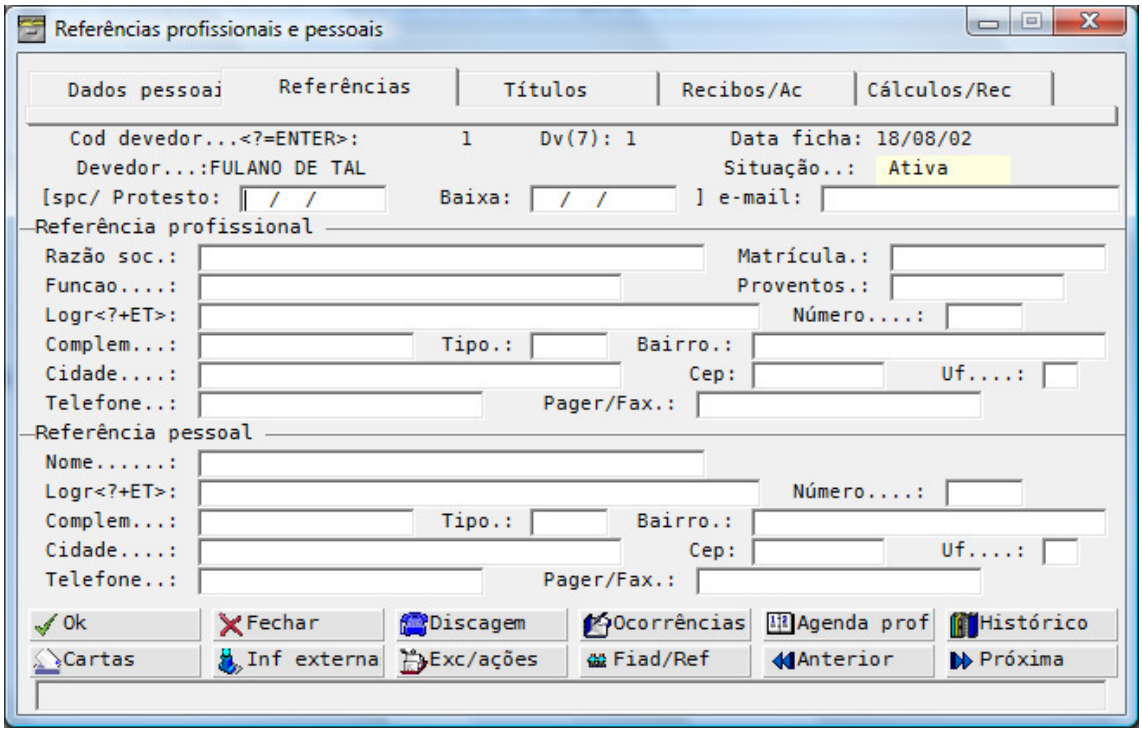
FILTRO PERMANENTE NAS LISTAS SELETIVAS

Código do cliente: Caso deseje ver os devedores relacionados ao cliente em questão. Para fazer a rodagem de devedores de determinado cliente utiliza-se Alt + ← ou → .

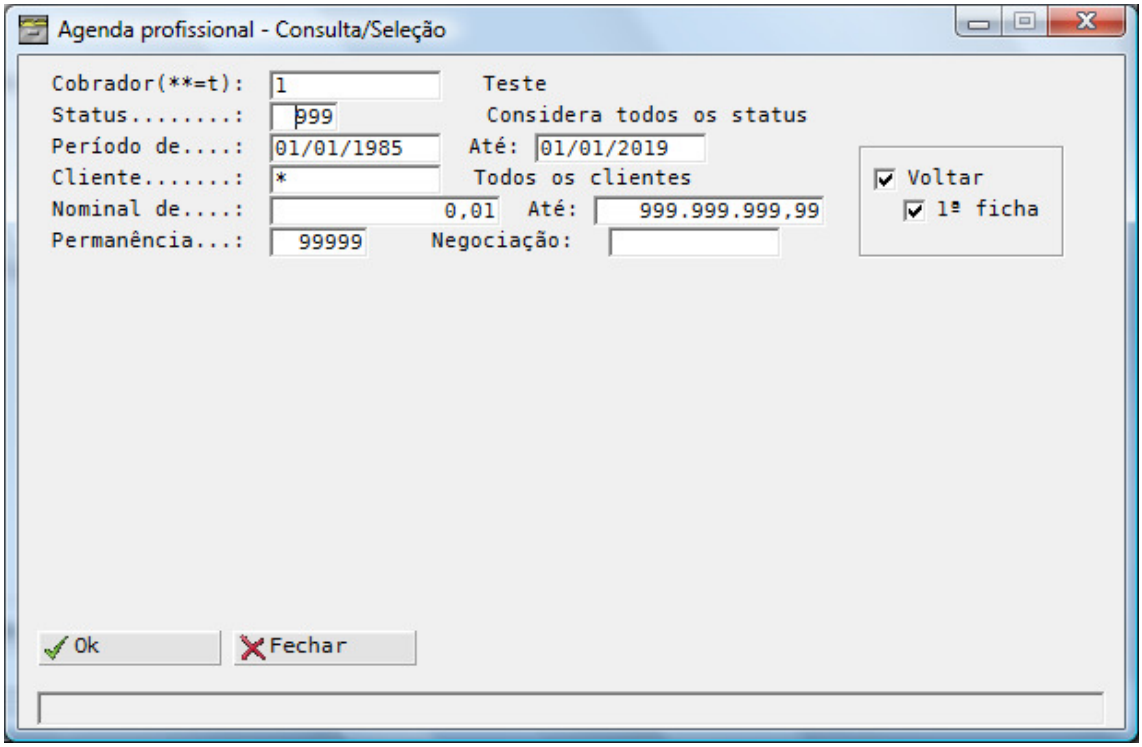
DADOS PESSOAIS DA FICHA



REFERÊNCIAS PROFISSIONAIS E PESSOAIS



Agenda Profissional:



Auxiliar o cobrador no controle individual da cobrança, mostrando as fichas, seus estágios de cobrança e tarefas agendadas.

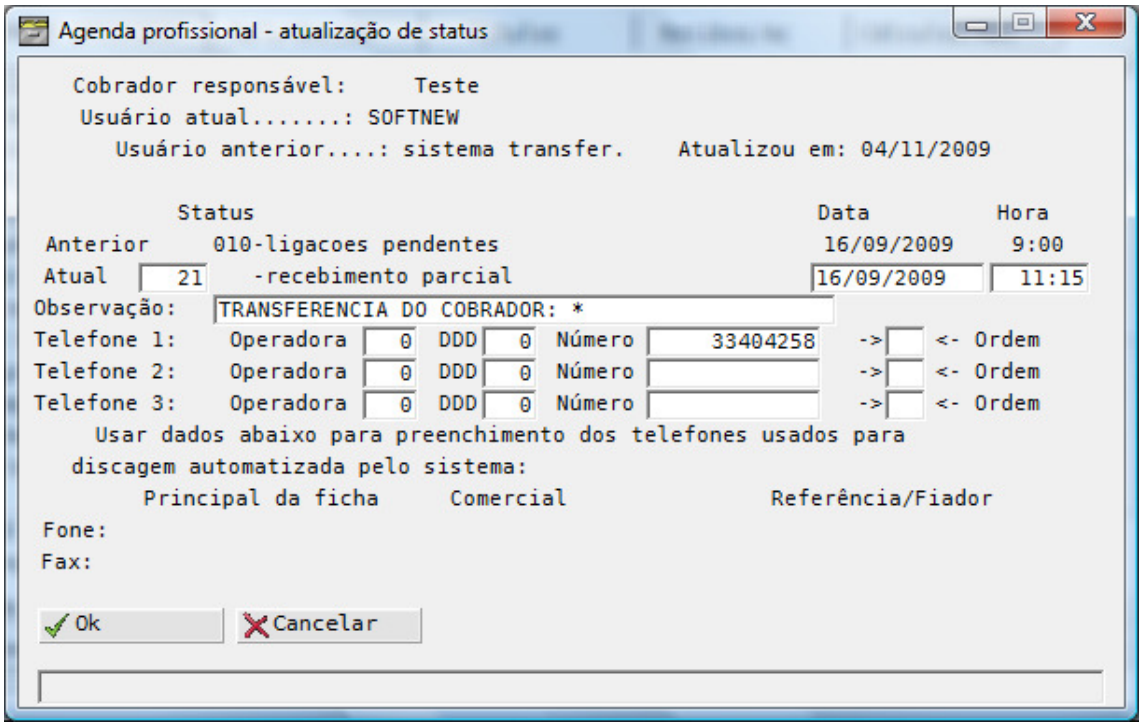
Digitar o código do cobrador para verificação de serviços.

Observação: caso no cadastro do cobrador a "identificação do usuário" contiver um nome de usuário, somente este poderá acessar a agenda profissional deste cobrador, com exceção a médio e super usuário.

Status: Digitar o código do status alvo para verificação de serviços. Para visualizar os status tecle “enter”, abrirá uma janela com status e código, escolha e pressione em cima.

Código	Descrição
1	Inicio do processo de cobrança
2	Reinicio do processo de cobrança
3	Retornos de solicitações diversas
4	Cartas emitidas
5	Notificações extra-judiciais emitidas

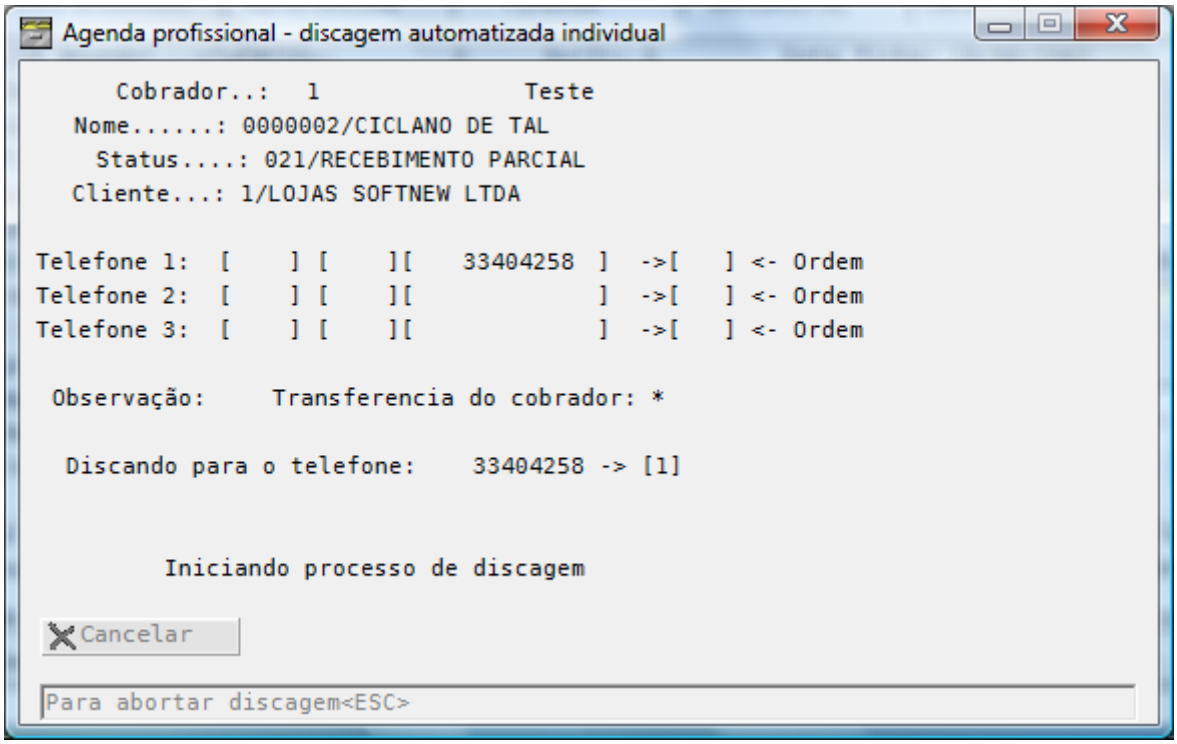
6	Informações externas recebidas
10	Ligações pendentes
15	Pedidos de cartas
16	Pedidos de devoluções
17	Pedidos de notificações extra-judiciais
18	Pedidos de cobrança externa
19	Pedidos de informações externas
20	Pedidos de cobrança judicial
51	Promessa de pagamento
52	Acordos /Bloquetos/Nota promissória
100	Teste 1 (Falha no cadastro)
101	Teste 2 (Campanha)
102	Teste 3 (Trasferência em massa)
103	Teste 4 (Urgente)
900	Em processo de cobrança amigável
901	Em processo de cobrança judicial
990	Acordos pendentes
991	Designado para assessoria externa
995	Cobrança suspensa



Discagem:

Telefone: até 3 (três) telefones.

Observação: A discagem é feita na seqüência oferecida, caso queira inverter seqüência, insira a ordem ao lado.



Ocorrências:

Registro da ação de cobrança que foi feita com devedor ou a pessoa que atendeu o telefone no caso de recados.

Para visualizar a ocorrência extrajudicial digite o código ou tecle "enter", serão apresentadas até o código 100, as ocorrências pré-determinadas do sistema Newcollector. A partir do código 101 são de cadastramento da empresa.

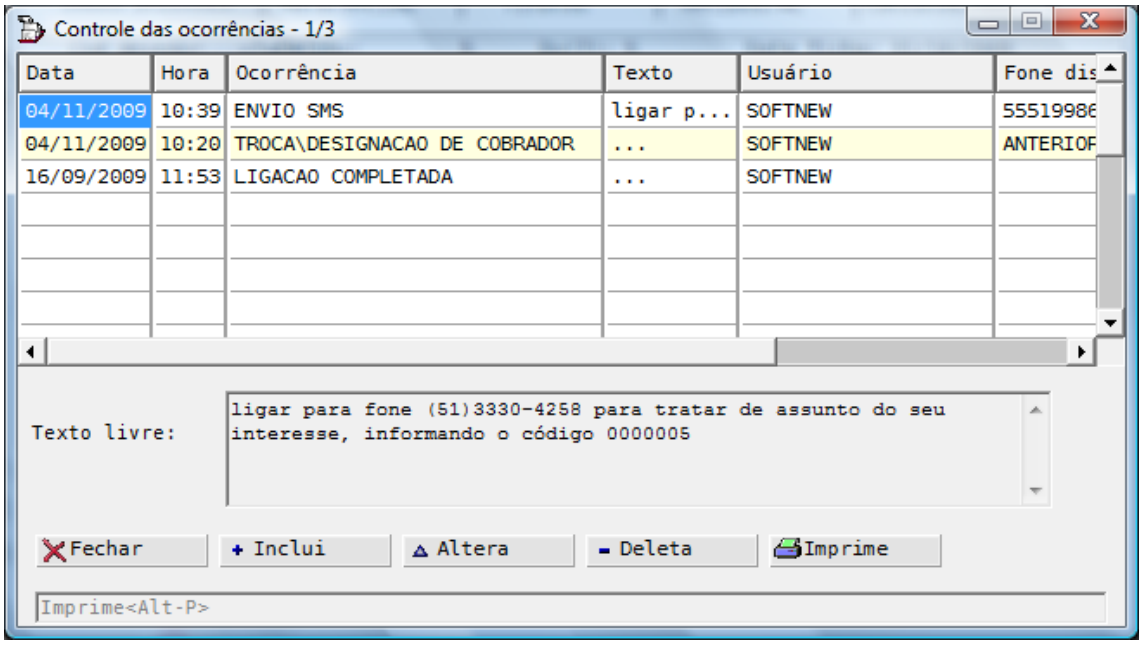
Ocorrências

Código	Descrição
1	Informações do credor
2	Troca/designação do cobrador
3	Quebra de acordo
4	Credor solicitou devolução
9	Texto
10	Informações para cobrador externo
20	Desconhecido

21	Cliente mudou-se
22	Fone informado não confere
30	Ligação completada
31	Recado com referência
32	Recado no telefone comercial
33	Recado na residência
34	Recado na secretária eletrônica
35	Não anota mais recados
36	Retornar a ligação
37	Torpedo enviado
40	Promessa de comparecimento
41	Promessa de pagamento por fiador/parente
42	Promessa por boleto
43	Acordo verbal firmado
44	Acordo firmado
50	Cliente alega pagamento
51	Deposito em conta corrente
52	Pagamento na empresa não identificado
53	Alega acordo em outra assessoria
54	Comprovante de pagamento por fax
55	Alega pagamento de boleto credor
60	Analise operacional
61	Não recebeu boleto
62	Desconheci debito
63	Dados não conferem
64	Quitado em cobrança com o credor
70	Cliente falecido
71	Desempregado
72	Nega-se a pagar (no sistema esta se nega)
73	Sem condições de pagar o débito
74	Alega doença na família

75	Temporariamente ausente
76	Contraiu debito usando má fé
77	Licença maternidade/outros
80	Telefone ocupado
81	Telefone ausente
82	Celular fora de área
83	Telefone temporariamente fora de serviço
84	Mensagem telefônica
90	Cobrança suspensa
91	Cobrança reativada
92	Enviado de mala-direta
93	Enviado para externa
94	Enviado para pesquisa
95	Retorno da externa
96	Retorno da pesquisa
97	Ação contra a companhia
98	Inconsistência credor.

Pode-se inserir novas ocorrências, como exemplo, envio de SMS, para esta deve-se ter celular cadastrado.



Histórico: usado para armazenamento de informações oriundas de intercomunicação (troca de dados eletrônica).

Cartas: correspondências/SMS emitidas para os devedores. Para verificação das mesmas deve ser teclado F7. Querendo o usuário suspender o envio de correspondência teclar Alt+S e para liberar teclar Alt+ L.

Inf Externas: Informação de localização oriundas de meios externos, esses meios externos podem ser o Credor via intercomunicação ou empresas especializadas em pesquisa de dados. Por segurança fica registrada a data alteração (ALT+I).

Documentos: Serve para anexar imagem de documentos (Cheques por exemplo) . Também podem ser anexados arquivos tipo som, imagem, arquivo de texto.

Exclusão/ações: Registro de tudo que é realizado: exclusões de boletos, pagamentos/acordos, títulos, reingresso de títulos, transferência de comissão do cobrador , ocorrências , etc.

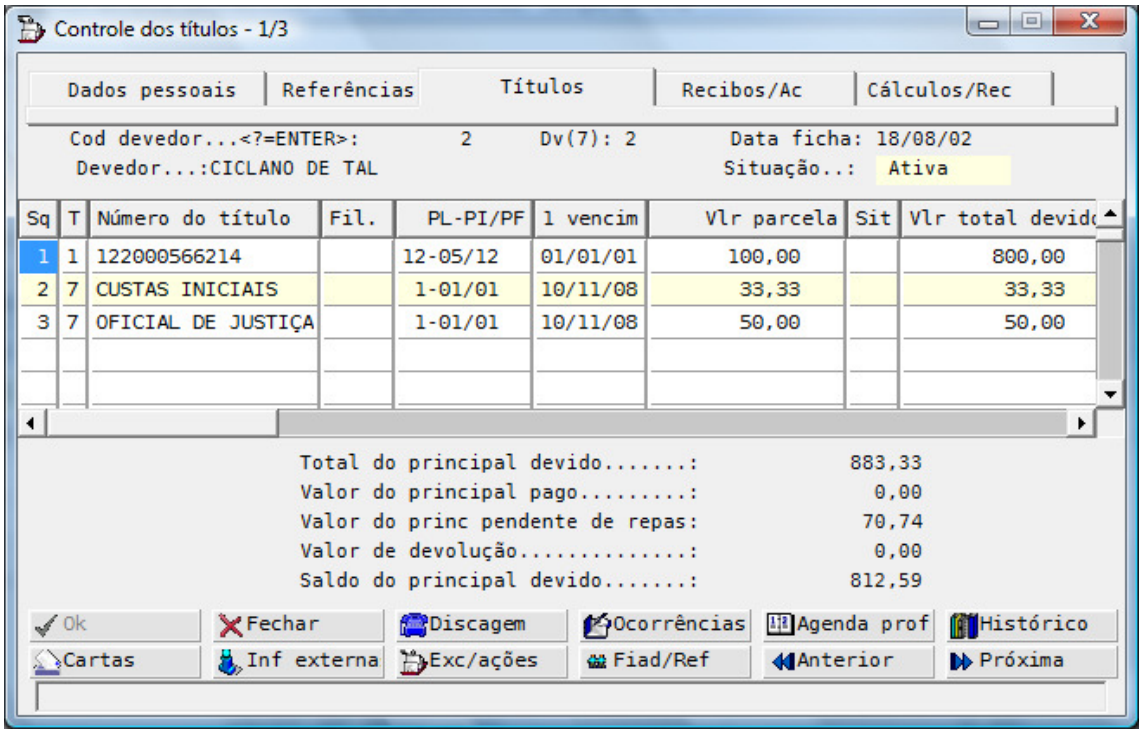
Observação: o cobrador só exclui ocorrências do dia, caso contrário somente o usuário tendo atributos de super-usuário.

Fiador/referência: Ao clicar neste botão você poderá consultar fiadores ou referências. Neste campo você poderá cadastrar os dados de cheques de

terceiros, para posterior consulta de CPF, vinculando ao devedor, porém este deve ser cadastrado no "Controle da Cobrança".

Ver Último: Abre na última ficha de devedor acessado.

TÍTULOS



Visualização de títulos e seus status (situação) e outros dados sucintos e individuais como:

SQ: seqüência do título (ordem de inclusão).

Tipo (T):

1	Contrato com carnê
2	Contrato com cartão
3	Cheque
4	Duplicata/fatura
5	Promissória
6	Conhecimento
7	Despesas de cartório
8	Contrato/ conta
9	Outros

Outras visualizações: número do título, filial, plano/parcela (tabela abaixo), 1º vencimento, valor da parcela, situação (tabela abaixo), valor total devido, valor recebido, valor pendente de repasse, data base, índice, valor base, periodicidade, borderô de entrada, emissão, borderô devolução, emissão, motivo, campo especial, usuário, data último acesso, data do título, data do boleto, data da carga, assessoria, data envio/retirada, fase/cart/outros, forma de inclusão

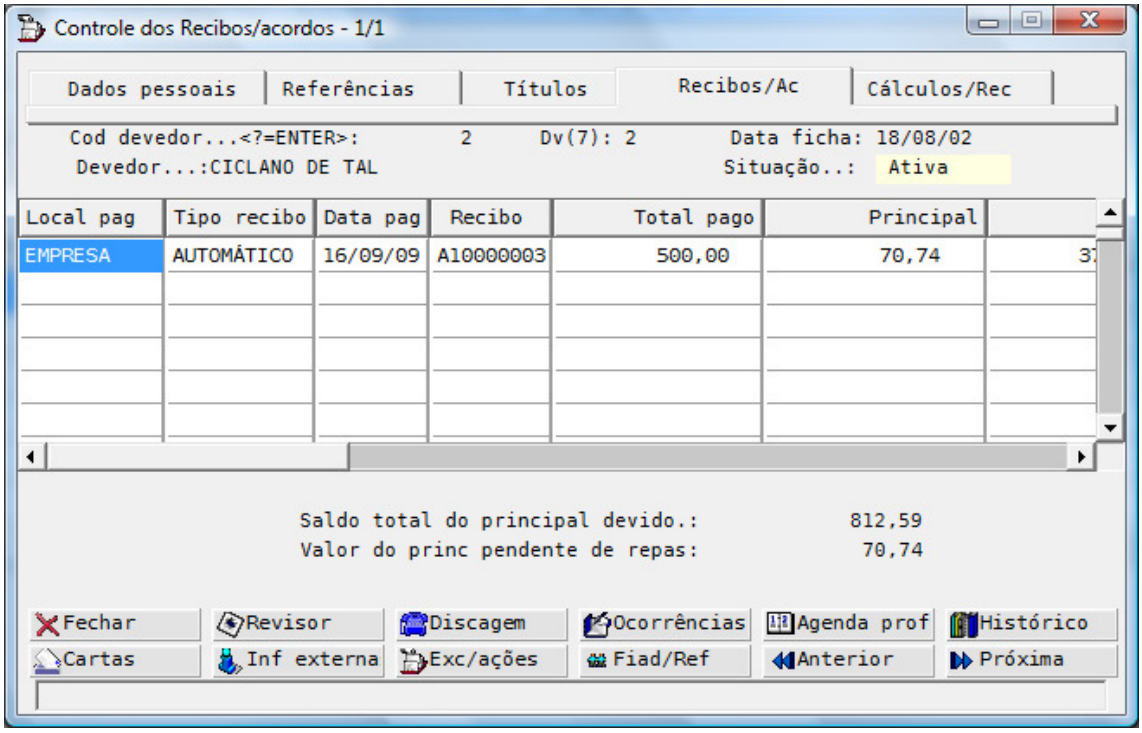
Plano/parcela

PL	Plano (número total de parcelas)
PI	Parcela inicial
PF	Parcela final

Situação do título (gerado automaticamente pelo sistema):

P/C	Por conta (pagamento parcial)
P/S	Por saldo (liquidado)
DEV	Devolvido

CONTROLE DOS RECIBOS/ACORDOS



Visualização do local de pagamento, tipo de recibo (tabela abaixo), data do pagamento, número do recibo, total pago, principal, juros, multa, desconto, taxa de serviço, emissão, usuário, data de atualização, forma de recibo, dados do cheque /depósito, data do acordo, faixa do acordo, número do acordo e comissão do credor.

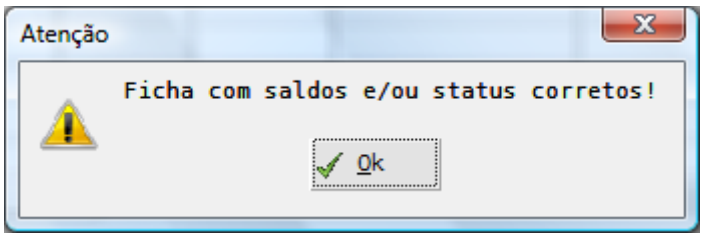
Tipo de recibo

Automát - AC	Acordo
Automát - AB	Boleto
Automát - AD	Depósito
Automát - CH	Cheque
Automát - NP	Nota promissória
Automático	Dinheiro, cartão débito e crédito.

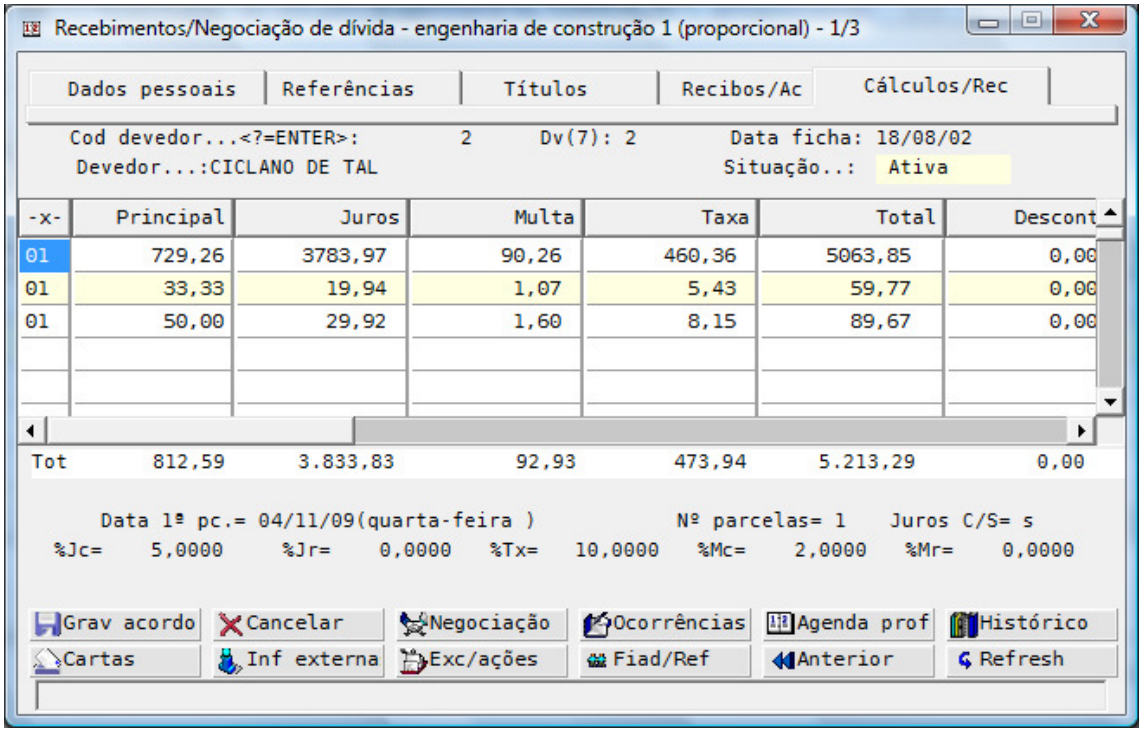
Revisor: corrige valores e status. Pode ser necessário corrigir dados perdidos em queda de conexão ao Banco de Dados. (aplicados a clientes que não possuam BD Transacional). A Softnew somente implementa esse

BD (Não transacional) caso o cliente não possua hardware ou Sistema Operacional adequados.

Caso não tenha alteração emite uma janela informativa, EX.:



CÁLCULOS/RECEBIMENTO



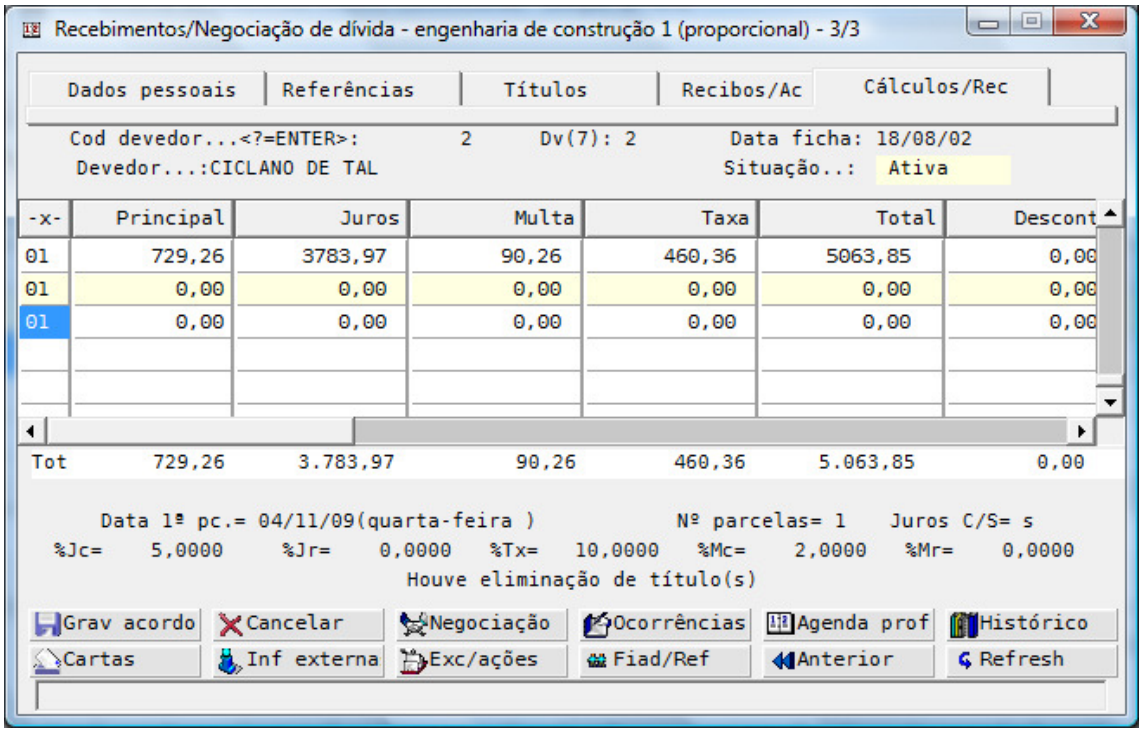
Visualização da seqüência do título (-x-), principal, juros, multa, taxa, total, desconto, atraso, PL/PI/PF (tabela abaixo), 1º vencimento, valor da parcela, tipo de título, número do título, índice, valor base, periodicidade, campo especial.

Plano/parcela

PL	Plano (número total de parcelas)
PI	Parcela inicial
PF	Parcela final

Cálculo de apenas um título

O valor total é visualizado com suas devidas correções (honorários/juros e multa). Quando o devedor possui mais de um título pode-se optar pelo não pagamento de alguns, selecione a parcela que não será paga (geralmente se calcula o mais antigo) e **tecle espaço** (este valor ficará zerado) em cima destes títulos. Abaixo será visualizado o valor corrigido.



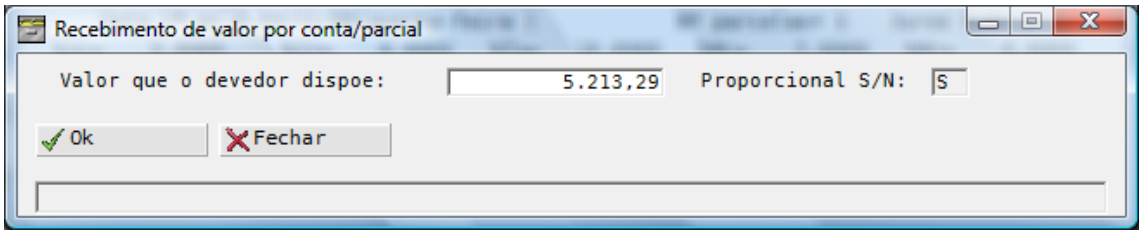
Observação: o valor não será deletado, apenas não será considerado para o cálculo atual.

Negociação

Permite alterar os dados default oriundos do cadastro de clientes e quantidade de parcelas para refinanciamento de dívida. É o que denominamos negociação. O refinanciamento em mais de uma parcela só deve ser feito quando o devedor possui talão de cheque para dar suporte aos diversos recibos que serão emitidos face ao parcelamento da divida.

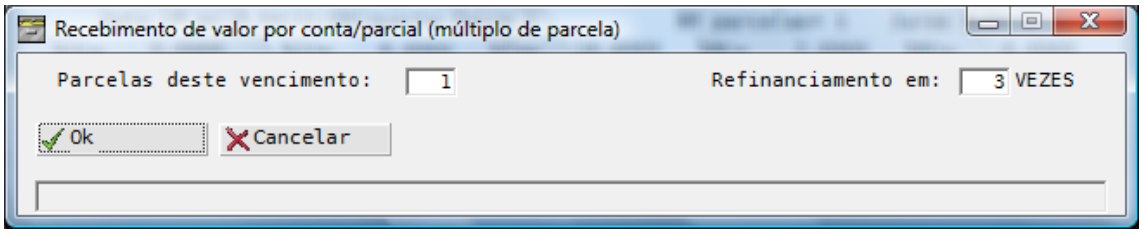
Alt+N	Data do pagamento, taxas, parcelamento, tabelas e/ou refinanciamento
Alt+V	Recebimento de valor /parcelas por conta (recebimento parcial)
Alt L	Liquidação por valor oferecido
Alt -	Percentual de desconto sobre todos os títulos (tem com valor tb revisar)
Alt delete	Deleta simulações de pagamento ou acordos parciais
Espaço	Inclui e exclui algum título em particular
0...9	Altera o principal do título
Alt A	Altera juros/multa/taxa do título com repasse integral
P	Inclui /exclui parcelas em um plano linear (Ex.: plano 12-01-12)
D	Altera desconto permitindo em títulos marcados durante a intercomunicação eletrônica de dados. (Obsoleto)
B	Mostra browser completo, não apenas totais.
Alt B	Mostra lista de Bancos existentes e seus códigos.

Recebimento por conta – Alt+V

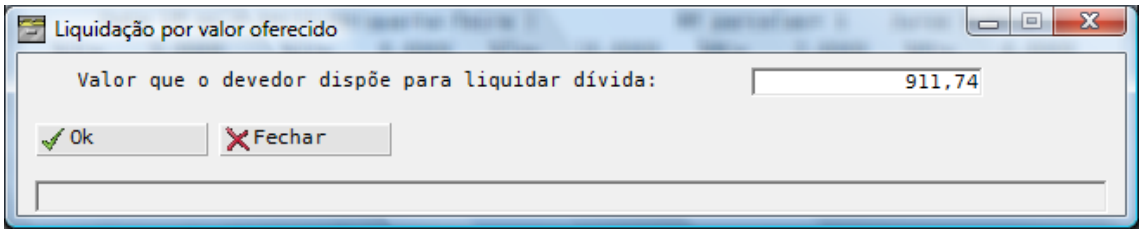


Receber um valor proposto parcial sem a ocorrência de um parcelamento do restante da dívida.

Abaixo verificamos que o "Alt+V" ao utilizar tabelas de negociação para títulos com filosofia de múltiplo de parcela ou mais conhecido como parcela cheia, toma outra forma e também muda seu conceito de recebimento parcial para um processo de parcelamento total da dívida. Como mostra o exemplo abaixo vamos receber uma parcela e refinanciar as demais em 3 (três)vezes. Quando usamos a filosofia de múltiplo de parcela ou conhecida como parcela cheia o aplicativo não efetua parcelamento pelo "Alt+N", desta forma foi criada uma seqüência de operações que de certa forma minimiza esse tipo de problema sem ter que apelarmos para a exclusão de títulos teclando "Espaço". No exemplo abaixo ao gravarmos o primeiro recibo com o recebimento da primeira parcela, automaticamente o aplicativo retorna com as parcelas restantes e a data de vencimento já calculada para 30 dias após, desta forma, teclamos "Alt V" informamos quantas parcelas farão parte daquele novo vencimento, gravamos e repetimos a operação até encerrar o número de vezes determinado no primeiro "Alt V" fornecido.



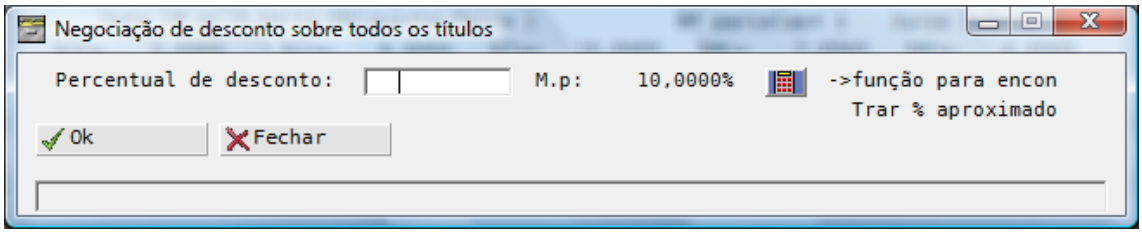
Liquidação de divida com valor oferecido pelo devedor – Alt+L



Utilizado quando devedor oferece um valor para quitar a dívida, o valor mostrado na entrada da janela é o valor mínimo que podemos negociar, este valor é obtido através da soma do principal mais a taxa de serviço. Após dado "OK" o sistema irá demonstrar novos percentuais

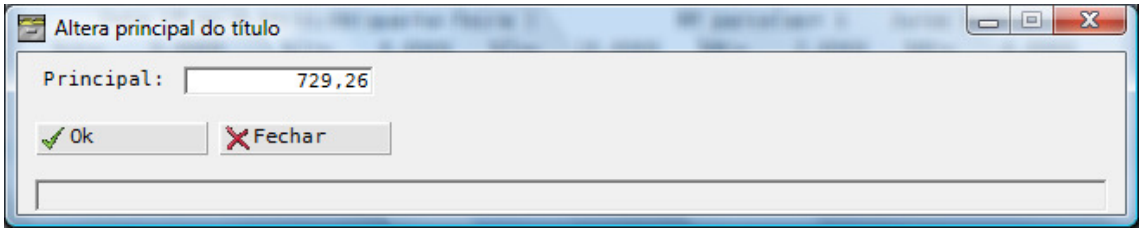
obtidos de juros com o valor declarado, cabendo ao atendendo aceitar ou não a negociação proposta.

Percentual de desconto sobre todos os títulos – Alt "-"(sinal de menos)



Permite fornecer um percentual de desconto até o limite estabelecido/pré-cadastrado no controle da cobrança/cadastro do cliente/cálculos ou em tabela de negociação.

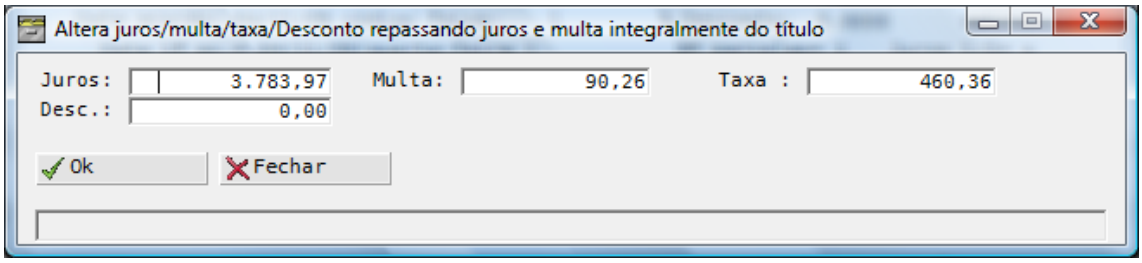
Altera principal do título



É ativado ao teclar uma tecla numérica.

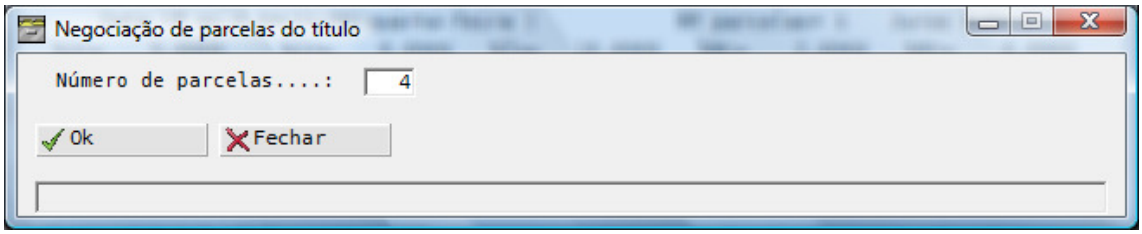
Utilizado somente onde se queira receber uma parte do principal da dívida. Por exemplo: temos uma dívida de um cheque de R$ 1000,00 e o devedor pede para pagar apenas a metade dele, assim sendo, ao alterar o principal para R$ 500,00 o aplicativo se encarrega de calcular juros, multa e etc equivalentes, e deixa um saldo dos outros R$ 500,00 do principal para outra negociação. É esta operação é totalmente diferente do "ALT V", pois este calcula de trás pra frente a dívida reduzindo o principal de tal forma ao mesmo ficar enquadrado aos juros, multa, etc, enquanto que alterando o principal ele fica inalterável gerando juros, multa, etc proporcionalmente.

Altera juros/multa/taxa do título com repasse integral – Alt+A



Alterar juros, multa e taxas, permite o arredondamento dos valores e taxas, para posterior prestação de contas. Regido pelo credor através do parâmetro cadastrado em controle da cobrança/cliente/cálculos/% desconto máximo. O atendente não pode alterar/modificar, limita o desconto ao percentual de desconto máximo, outrossim, o super usuário tem poderes acima dessa determinação, desta forma, a seu critério pode transferir seus poderes para aquela negociação através do "F11". (colocar tela)

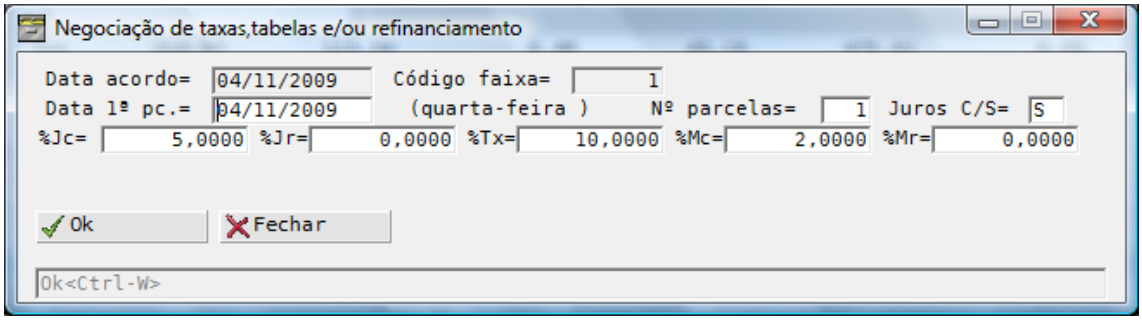
Negociação de parcelas do título – P



Esta janela somente é ativada caso o título em questão possua o plano linear, ou seja, possua cadastrado uma parcela inicial inferior a parcela final, indicando um número de parcelas. Ex. Plano 05-02-05 com valor de R$ 4000,00, significa que este título possui 4 parcelas para cobrança no valor unitário de R$ 1000,00 reais cada. Normalmente essa sistemática é adotada para cobrança de carnês e para Clientes/Credores que **não** exijam receber informações individuais de juros,multa e etc, sobre cada parcela.

Não é aplicada em tabelas de negociação, entretanto, sendo indicado o recebimento cheio da parcela ao utilizar tabelas de negociação o "ALT V" toma outra dimensão ao solicitar a quantidade de parcelas ao invés do valor parcial a ser recebido.

Negociação de taxas, tabelas e/ou refinanciamento – Alt N


Negociação de taxas,tabelas e/ou refinanciamento
Data acordo= 04/11/2009 Código faixa= 1
Data 1ª pc.= 04/11/2009 (quarta-feira) Nº parcelas= 1 Juros C/S= S
%Jc= 5,0000 %Jr= 0,0000 %Tx= 10,0000 %Mc= 2,0000 %Mr= 0,0000
Ok
Fechar
Ok<Ctrl-W>

Na janela de negociação de taxas, tabelas e/ou refinanciamento quando se indica o número de parcelas o sistema faz o cálculo corrigido das parcelas da negociação, possibilitando alterações de juros, após o sistema mostra os valores corrigidos.

Data da 1º parcela: os juros serão atribuídos por esta data, o primeiro vencimento da negociação por default esta preenchido com a data do dia, caso o devedor queira data posterior (clicar botão direito visualiza o calendário), digite a mesma que o sistema mostra o dia da semana desta data.

Nº de parcelas: número de vezes que será pago, contando com a data da primeira parcela.

C/S: deve-se indicar se será calculado juro capitalizado ou simples.

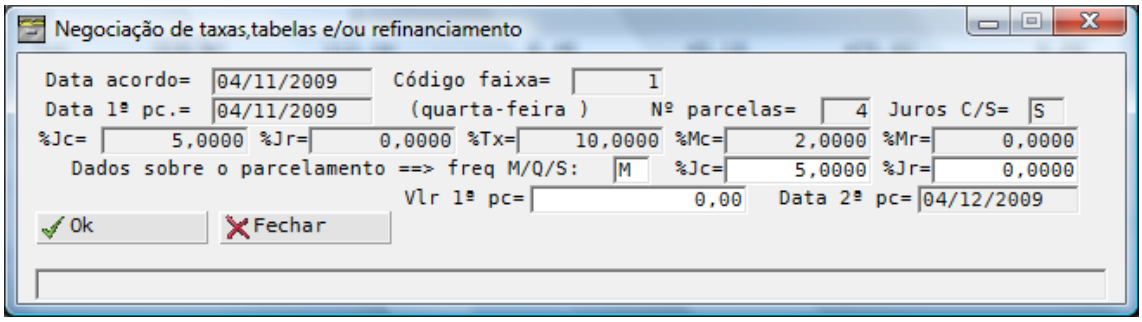
%JC: juros cobrados

%JR: juros repassado (jamais poderá ser maior do que o juro cobrado).

%TX: taxa de serviços (honorários advocatícios, despesas de cobrança e taxa administrativa).

%MC: multa cobrada.

%MR: multa repassada (jamais poderá ser maior do a multa cobrada).


Negociação de taxas,tabelas e/ou refinanciamento
Data acordo= 04/11/2009 Código faixa= 1
Data 1ª pc.= 04/11/2009 (quarta-feira) Nº parcelas= 4 Juros C/S= S
%Jc= 5,0000 %Jr= 0,0000 %Tx= 10,0000 %Mc= 2,0000 %Mr= 0,0000
Dados sobre o parcelamento ==> freq M/Q/S: M %Jc= 5,0000 %Jr= 0,0000
Vlr 1ª pc= 0,00 Data 2ª pc= 04/12/2009
Ok
Fechar

Após, e se for parcelada a dívida em mais de uma parcela, abrirá janela demonstrada acima, solicitando: FREQ M/Q/S(conforme tabela abaixo)=Freqüência de pagamento, %JC=juros de refinanciamento cobrados, %JR=juros de refinanciamento repassados e valor da primeira parcela (onde se pode dar uma entrada diferenciada das demais parcelas).

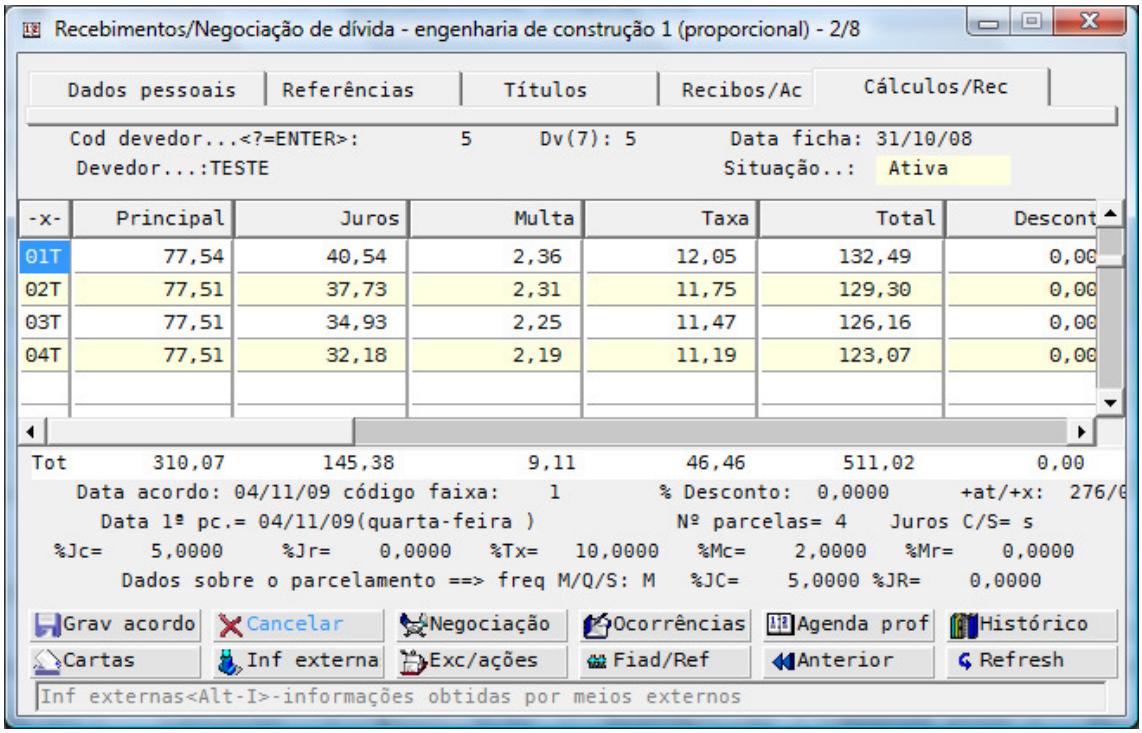
Freqüência de pagamento

M	Mensal
Q	Quinzenal
S	Semanal

Observação:

Pode-se cancelar simulações de acordo. Interpreta-se simulação enquanto não se negociou a totalidade da dívida. Exemplificando, recebemos uma entrada usando ALT V, gravamos e continuamos a negociação com o parcelamento do restante, entretanto, resolvemos mudar o valor da entrada ou a data de entrada, nesta condição basta teclar ALT Delete que o aplicativo deleta a entrada simulada e volta a condição inicial da negociação. Colocar tela

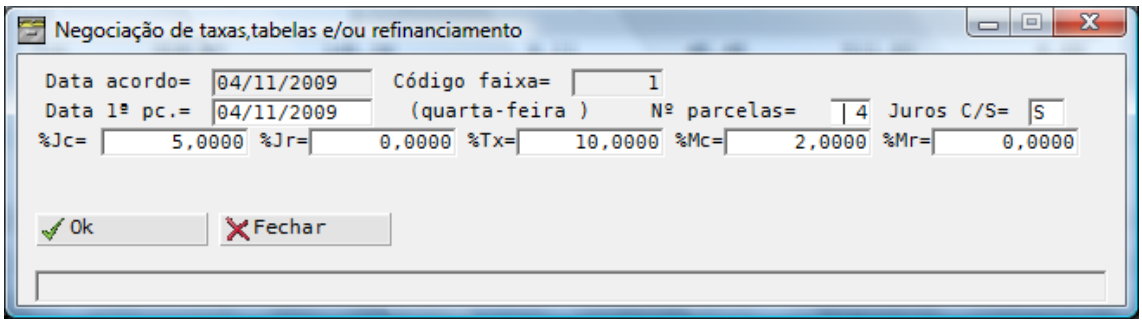
Todos os tipos de negociação são uma simulação para verificar formas de pagamento podendo assim voltar ao valor inicial da tela cálculos/recebimento, para salvar deve-se gravar e seu término e somente ocorrerá com a emissão\encerramento do recibo. Esse término indica ao sistema que encerramos todas as atividades necessárias como exemplo, emissão de documentações necessárias do tipo Acordo Formal, NP´s, Boletos e ETC, também nesse encerramento será emitido recibo caso exista entrada em dinheiro ou cheque, senão apenas balizará o fim daquela negociação. Mesmo encerrando-se a negociação, pode se excluir por qualquer nível de usuário no **dia da negociação**, para tanto usar no menu principal a rotina exclusão sub-item do item Recibos.


Recebimentos/Negociação de dívida - engenharia de construção 1 (proporcional) - 2/8
Dados pessoais
Referências
Títulos
Recibos/Ac
Cálculos/Rec
Cod devedor...<?=ENTER>: 5 Dv(7): 5 Data ficha: 31/10/08
Devedor...:TESTE Situação..: Ativa
-x- Principal Juros Multa Taxa Total Descont
01T 77,54 40,54 2,36 12,05 132,49 0,00
02T 77,51 37,73 2,31 11,75 129,30 0,00
03T 77,51 34,93 2,25 11,47 126,16 0,00
04T 77,51 32,18 2,19 11,19 123,07 0,00
Tot 310,07 145,38 9,11 46,46 511,02 0,00
Data acordo: 04/11/09 código faixa: 1 % Desconto: 0,0000 +at/+x: 276/
Data 1ª pc.= 04/11/09(quarta-feira) Nº parcelas= 4 Juros C/S= s
%Jc= 5,0000 %Jr= 0,0000 %Tx= 10,0000 %Mc= 2,0000 %Mr= 0,0000
Dados sobre o parcelamento ==> freq M/Q/S: M %JC= 5,0000 %JR= 0,0000
Grav acordo
Cancelar
Negociação
Ocorrências
Agenda prof
Histórico
Cartas
Inf externa
Exc/ações
Fiad/Ref
Anterior
Refresh
Inf externas<Alt-I>-informações obtidas por meios externos

Observação: Nesta janela são mostrados apenas os totais de cada parcela, desejando verificar também a composição individual de cada título teclar "B".

Negociação de taxas, tabelas e/ou refinanciamento – Usando Tabelas de Negociação

Se sua empresa optar pelo uso de tabelas de negociação ocorre uma pequena mudança na janela, com a inclusão do campo "DATA ACORDO" e "CÓDIGO FAIXA", conforme observamos abaixo:


Negociação de taxas,tabelas e/ou refinanciamento
Data acordo= 04/11/2009 Código faixa= 1
Data 1ª pc.= 04/11/2009 (quarta-feira) Nº parcelas= 4 Juros C/S= S
%Jc= 5,0000 %Jr= 0,0000 %Tx= 10,0000 %Mc= 2,0000 %Mr= 0,0000
Ok
Fechar

Data Acordo- formatação não é de uso livre, pois necessita ser operada por um super usuário, entretanto, o aplicativo durante o processo de negociação permite ao Supervisor transferir naquela negociação seus atributos de super usuário. Isso é possível teclando F11 e solicitando ao supervisor a colocação de sua identificação de usuário e senha. A Data do acordo, tem uma função de balizar os cálculos da dívida, isto é importante quando acertamos um acordo verbal com um devedor alguns dias antes e o mesmo ao vir à empresa para concretiza-lo passe a exigir os valores anteriormente passados por telefone. Obviamente, a tabela de negociação tem que estar devidamente parametrizada para que os cálculos se balizem por está data.

Código Faixa: É o código da faixa de negociação previamente cadastrada na tabela de negociação do Cliente/Credor. Inicialmente o aplicativo escolhe a faixa mais adequada, ou seja, observa o menor número de parcelas e o menor desconto, entretanto, se cadastradas outras possibilidades o atendente pode ao dar "Enter" com o código vazio de seleciona-las.

O uso de tabelas de negociação deve ser restrito a Clientes/Credores que permitam apenas negociações previamente estipuladas e limitadas, ou seja, sem muita liberdade de negociação, como por exemplo, número de parcelas limitadas ou relacionadas a descontos, comissões, juros , multa e até mesmo o cadastro de faixas diferenciadas por carteira, por filial ou alguma informação depositada no campo especial do título.

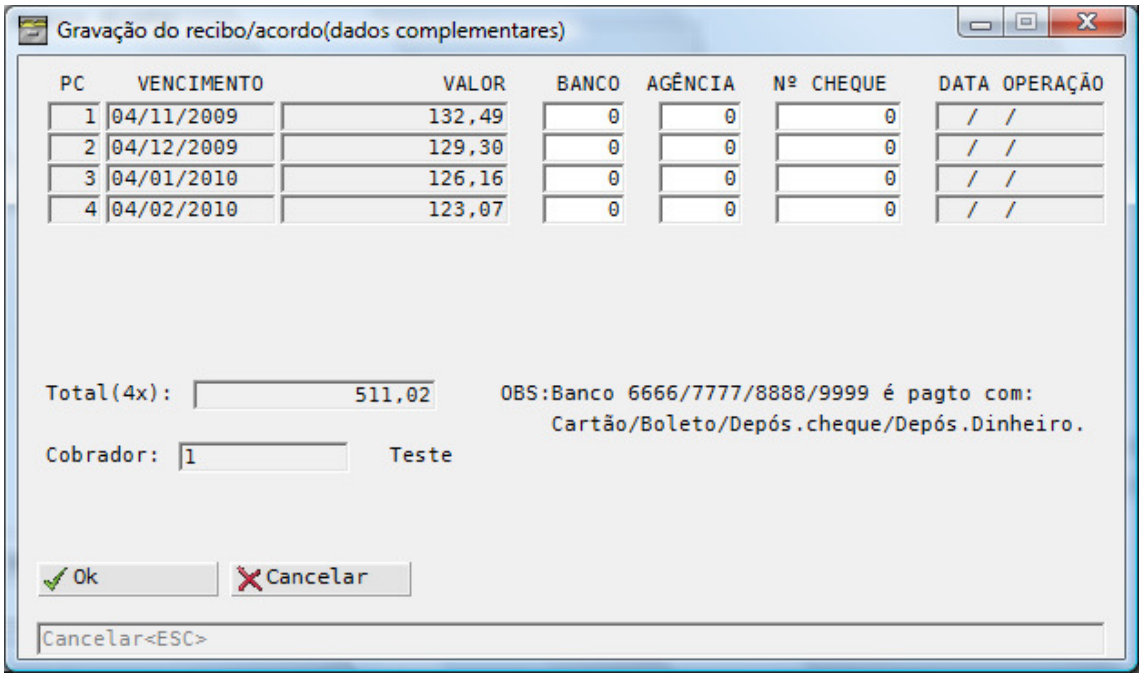
GRAVAÇÃO DO RECIBO/ACORDO(DADOS COMPLEMENTARES)

Após fazer a negociação, deve-se gravar o recibo, para escolher a forma de pagamento no primeiro campo em enable insira o código:

0	Dinheiro
6666	Cartão de crédito (pressione enter para visualizar bandeira)

7777	Boleto bancário
8888	Depósito com cheque
9999	Depósito em dinheiro

Observação: Os dados da forma de pagamento constarão no recibo, caso o pagamento seja feito de varias formas dinheiro, cheque e cartão, os recibos serão impressos separadamente e com as especificações do pagamento. Ex. cheque: banco, agência e número do cheque.


Gravação do recibo/acordo(dados complementares)
PC VENCIMENTO VALOR BANCO AGÊNCIA Nº CHEQUE DATA OPERAÇÃO
1 04/11/2009 132,49 0 0 0 / /
2 04/12/2009 129,30 0 0 0 / /
3 04/01/2010 126,16 0 0 0 / /
4 04/02/2010 123,07 0 0 0 / /
Total(4x): 511,02
OBS:Banco 6666/7777/8888/9999 é pagto com:
Cartão/Boleto/Depós.cheque/Depós.Dinheiro.
Cobrador: 1 Teste
Ok
Cancelar
Cancelar<ESC>

1.1.2 Externamente

1.1.2.1 Pela empresa

A sistemática deste funciona exatamente da mesma forma que "acordos e recebimentos/na empresa", porém este não gera recibo, pois serve para inserção de dados vindos do cobrador externo, com recibo em papel.

1.1.2.2 Pelo cliente

A sistemática deste funciona exatamente da mesma forma que "acordos e recebimentos/na empresa", não gerando recibo, pois o

pagamento foi efetuado no cliente, assim fazendo a redução do valor no borderô de prestação de contas ou fazer a devolução das fichas.

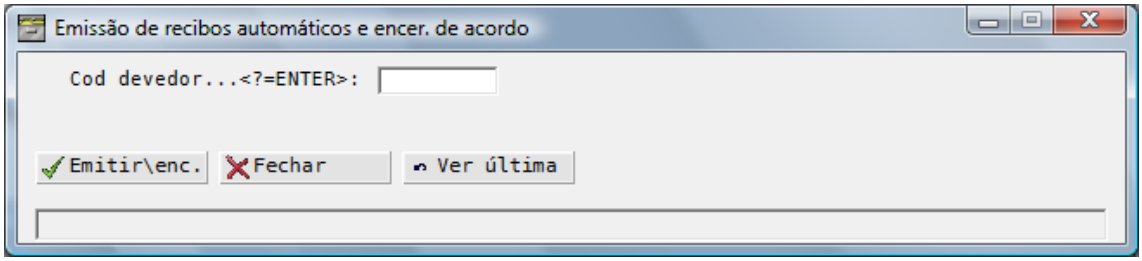
1.1.3 Sair

Quanto posicionado no Menu Inicial do sistema fecha o Módulo ao pressionar a função de teclado Alt+F4.

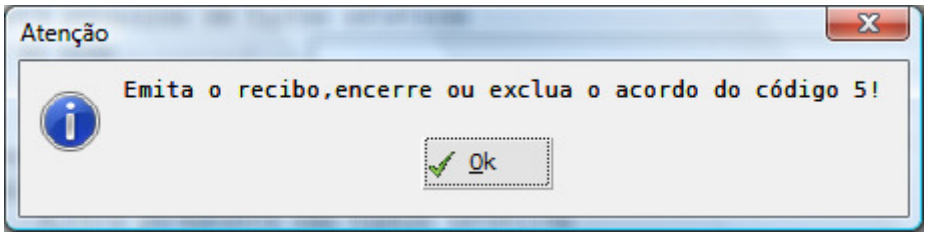
1.2 Recibos (convencionais) / Encerramento de Acordo

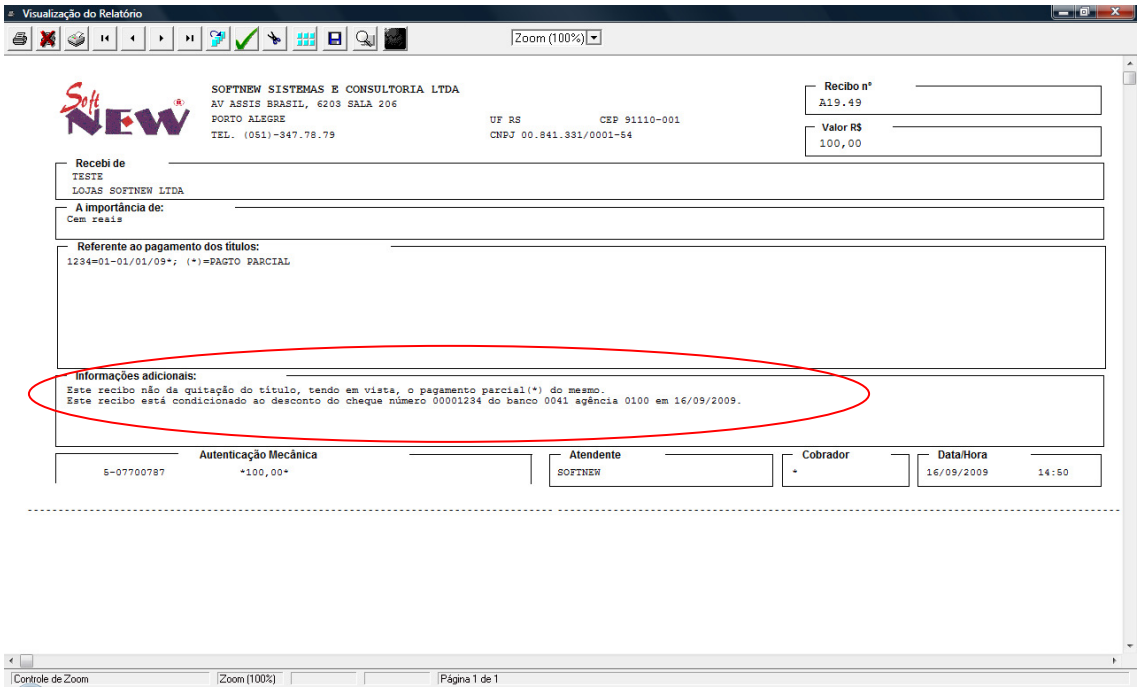
1.2.1 Emissão/ Encerramento de Acordo

1.2.1.1 Normal/ Encerramento de Acordo (do dia)



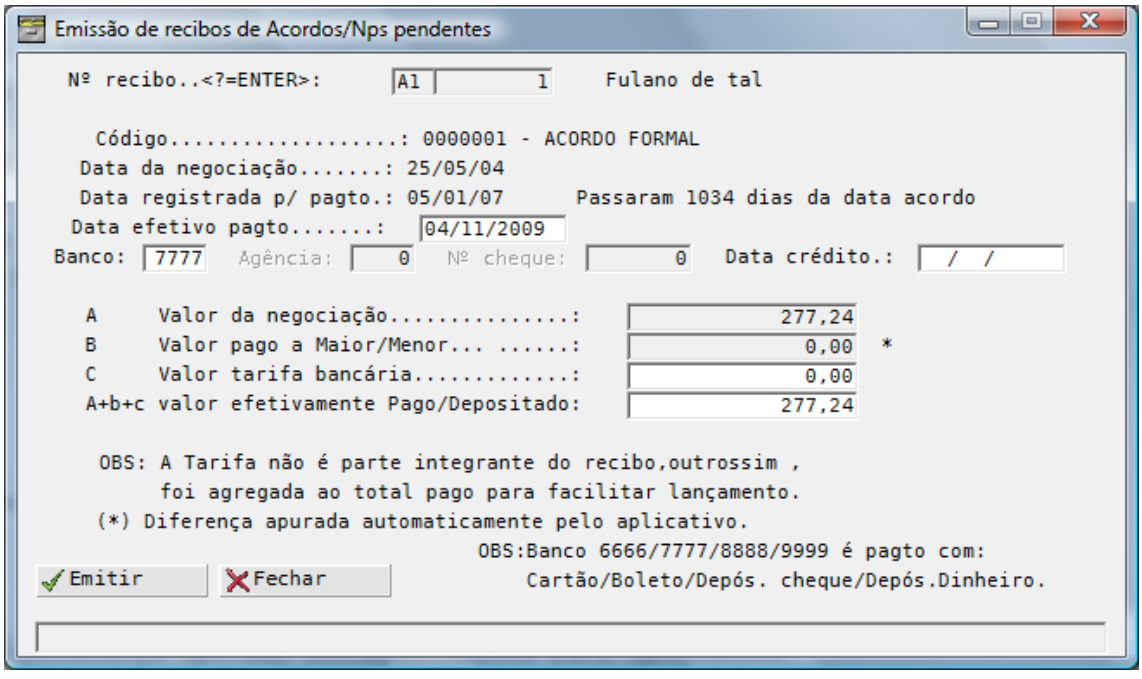
Código do devedor: ao finalizar a negociação e gravar o recibo, para emissão do mesmo digite o código do devedor, caso não tenha observado, pressione "enter", abrirá uma janela de seleção, pressione "enter" novamente aparecerá o devedor acordado. Pressione "Emitir /encerrar".
Observação: o sistema não permite iniciar nova cobrança antes de emitir /encerrar recibo, a menos que esteja cadastrado no para permitir sair sem conclusão de fechamento de acordo. Emitindo a seguinte mensagem.





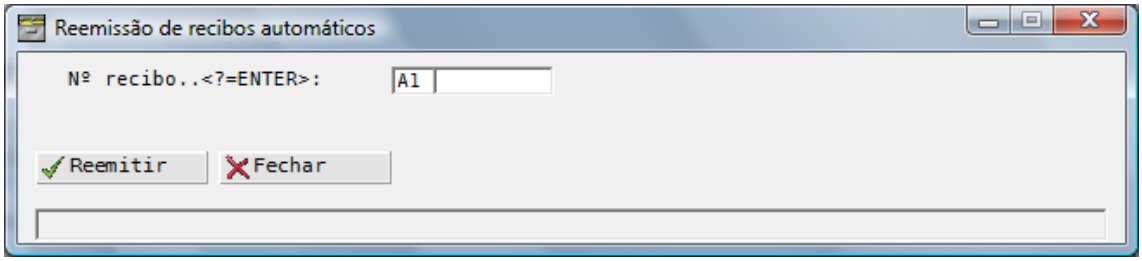
Observação: Os dados da forma de pagamento constarão no recibo, caso o pagamento seja feito de varias formas dinheiro, cheque e cartão, os recibos serão impressos separadamente e com as especificações do pagamento. Ex. cheque: número do cheque, banco, agência e data de compensação.

1.2.1.2 Emissão de Recibos de Acordos/ Nota Promissórias Pendentes


Emissão de recibos de Acordos/Nps pendentes
Nº recibo..<?=ENTER>: A1 1 Fulano de tal
Código.....: 0000001 - ACORDO FORMAL
Data da negociação.....: 25/05/04
Data registrada p/ pagto.: 05/01/07 Passaram 1034 dias da data acordo
Data efetivo pagto.....: 04/11/2009
Banco: 7777 Agência: 0 Nº cheque: 0 Data crédito.: / /
A Valor da negociação.....: 277,24
B Valor pago a Maior/Menor... .....: 0,00 *
C Valor tarifa bancária.....: 0,00
A+b+c valor efetivamente Pago/Depositado: 277,24
OBS: A Tarifa não é parte integrante do recibo,outrossim ,
foi agregada ao total pago para facilitar lançamento.
(*) Diferença apurada automaticamente pelo aplicativo.
OBS:Banco 6666/7777/8888/9999 é pagto com:
Cartão/Boleto/Depós. cheque/Depós.Dinheiro.
Emitir
Fechar

A1	Recibo automático emitido pela empresa
C1	Recibos emitidos pelo cliente (credor)
M1	Recibo manual emitido pela empresa

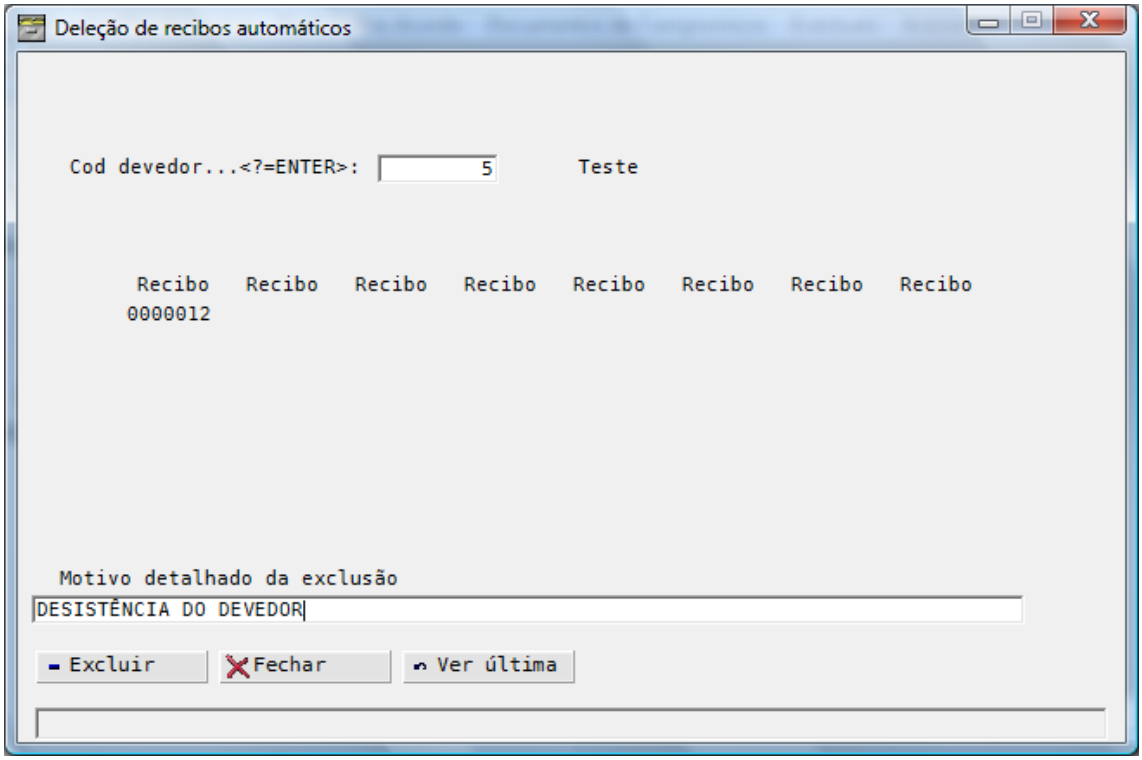
1.2.2 Reemissão



Emitir ou reemitir recibos automáticos conforme modelo defino nas configurações do sistema.

Número do recibo: teclar número do recibo ou "enter" para que o sistema abra uma janela de seleção. Caso queira verificar o número do recibo está em ficha em recibos/acordo.

1.2.3 Exclusão



Excluir recibo gravado pelo programa de atendimento. Após a negociação e gravação do recibo e até mesmo a sua emissão ter acontecido, pode-se desejar cancelar a operação por desistência do pagamento por parte do devedor ou se o mesmo optar por uma modalidade diferente daquela negociada anteriormente.

Código do devedor: para pesquisa do código tecle "enter" para o sistema mostrar automaticamente os recibos emitidos em uma janela de seleção.

Motivo detalhado da exclusão: justificativa da exclusão, esta aparecerá em relatórios de exclusão de recibos juntamente com o nome do usuário que realizou a exclusão.

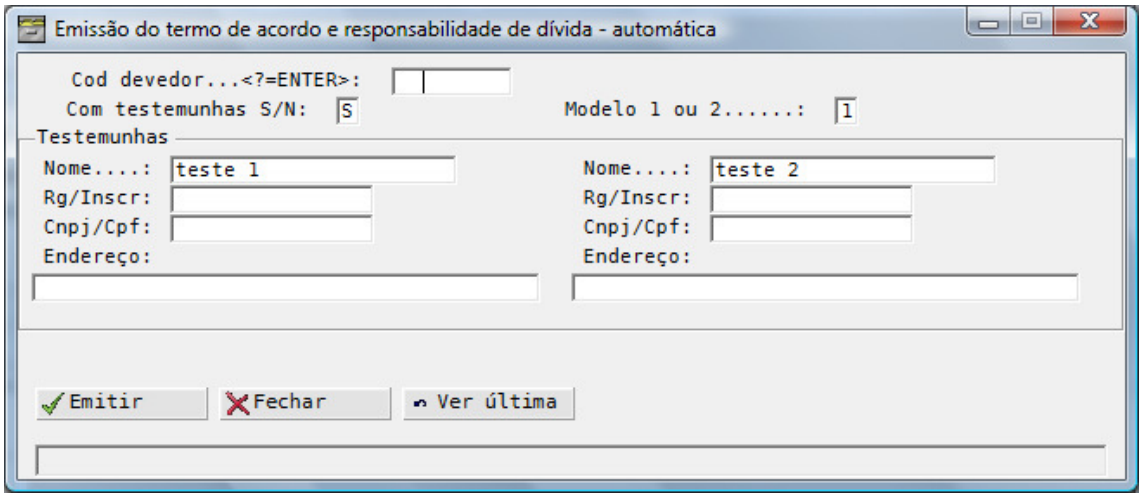
Observação: Este módulo permite excluir apenas os recibos/acordos gerados no dia.

1.3 Documentos de compromisso

1.3.1 Acordos formais

Caso o devedor tenha realizado um acordo, pode-se emitir um termo de acordo formal, não esquecer de emitir o recibo/acordo do dia. Está operação deve ser feita antes do encerramento do acordo.

1.3.1.1 Automáticos



Código do devedor:

Com testemunhas

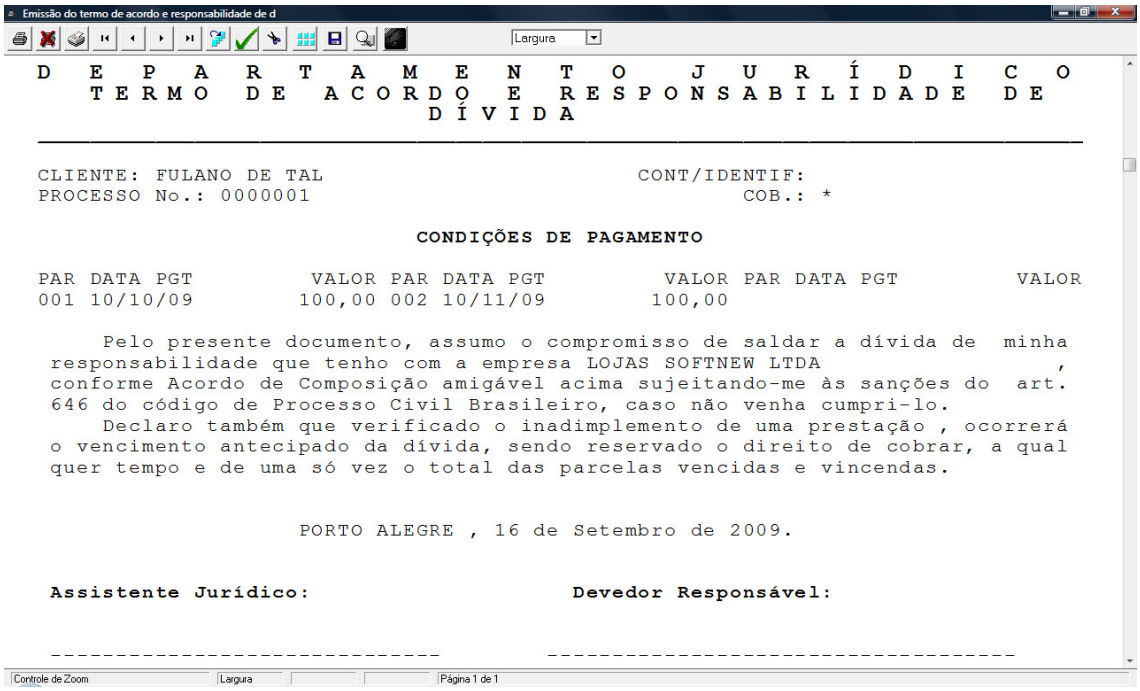
Sim	imprime testemunhas
Não	Sem testemunhas

Modelo tira fora

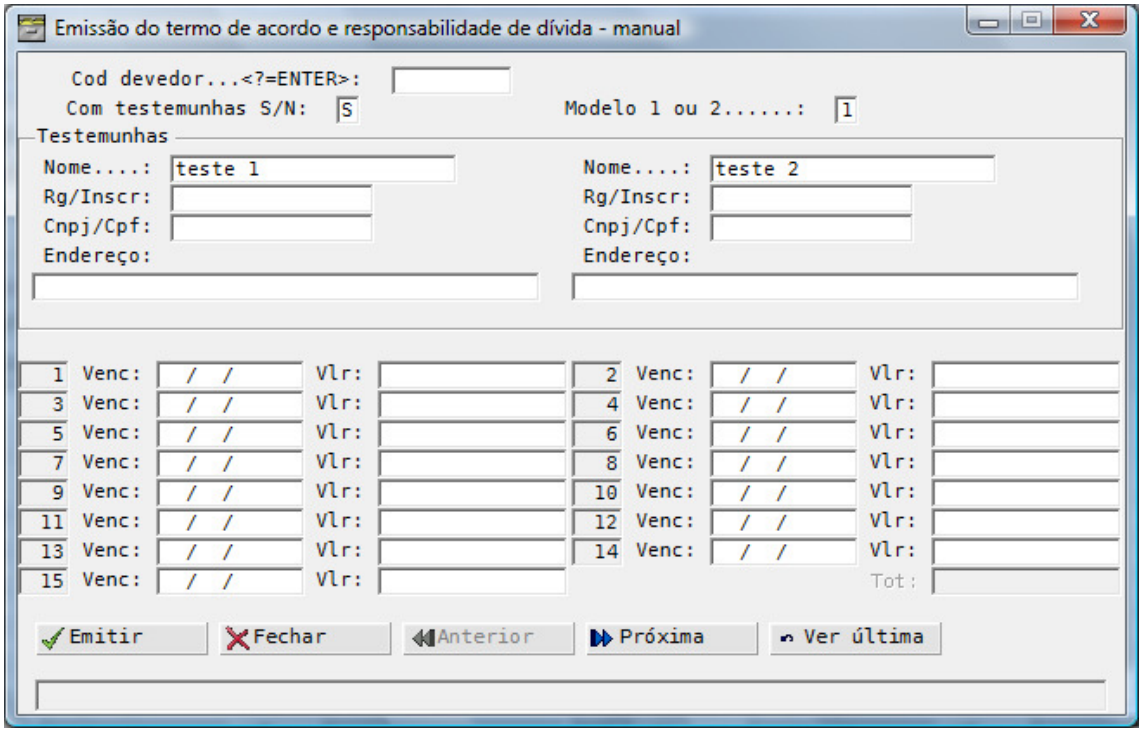
1	Modelo 1
2	Modelo 2

TESTEMUNHAS

Dados das testemunhas.


Emissão do termo de acordo e responsabilidade de d
Largura
D E P A R T A M E N T O J U R Í D I C O
T E R M O D E A C O R D O E R E S P O N S A B I L I D A D E D E
D Í V I D A
CLIENTE: FULANO DE TAL
CONT/IDENTIF:
PROCESSO No.: 0000001
COB.: *
CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
PAR DATA PGT VALOR PAR DATA PGT VALOR PAR DATA PGT VALOR
001 10/10/09 100,00 002 10/11/09 100,00
Pelo presente documento, assumo o compromisso de saldar a dívida de minha responsabilidade que tenho com a empresa LOJAS SOFTNEW LTDA , conforme Acordo de Composição amigável acima sujeitando-me às sanções do art. 646 do código de Processo Civil Brasileiro, caso não venha cumpri-lo.
Declaro também que verificado o inadimplemento de uma prestação , ocorrerá o vencimento antecipado da dívida, sendo reservado o direito de cobrar, a qual quer tempo e de uma só vez o total das parcelas vencidas e vincendas.
PORTO ALEGRE , 16 de Setembro de 2009.
Assistente Jurídico:
Devedor Responsável:
Controle de Zoom
Largura
Página 1 de 1

1.3.1.2 Manuais



1.3.2 Boletos Bancários

Código do devedor

1- Gera e imprime boleto A4

2- Gera e envia boleto por e-mail

3- Gera e deixa boleto disponível na internet

4- Gera e deixa boleto disponível para remessa externa

Envia SMS do código de barras do 1º vencimento

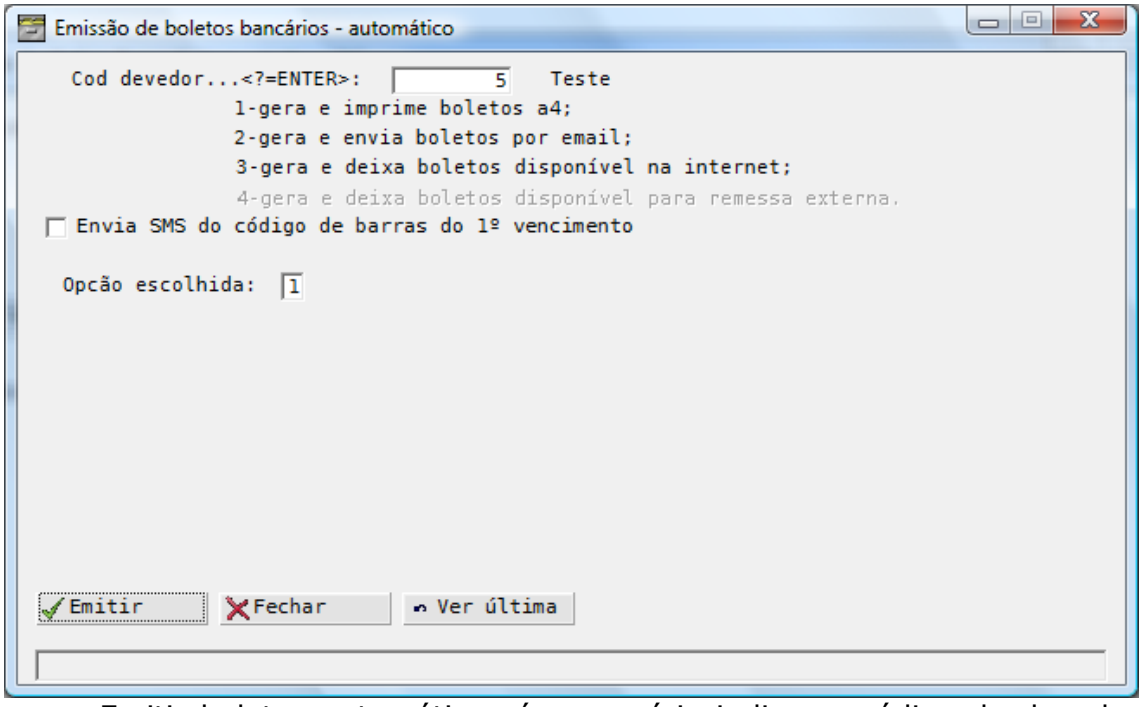
Opção escolhida

Observação

Seqüência para número de títulos

Seqüência, vencimento, valor

1.3.2.1 Automáticos


Emissão de boletos bancários - automático
Cod devedor...<?=ENTER>: 5 Teste
1-gera e imprime boletos a4;
2-gera e envia boletos por email;
3-gera e deixa boletos disponível na internet;
4-gera e deixa boletos disponível para remessa externa.
Envia SMS do código de barras do 1º vencimento
Opção escolhida: 1
Emitir
Fechar
Ver última

Emitir boletos automáticos é necessário indicar o código do devedor caso não saiba "enter" para que o sistema mostre o nome do devedor com acordo.

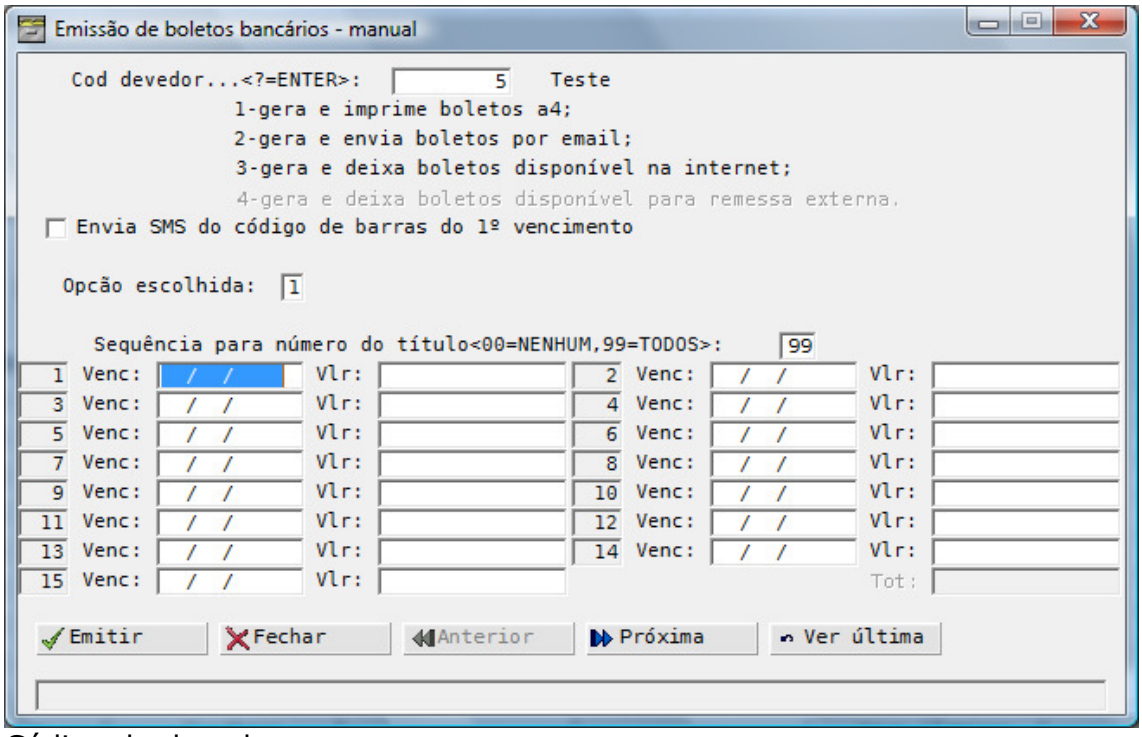
Após selecione o modelo, caso não saiba tecle “enter”.

Modelo B1	Modelo de boleto do Banco
Modelo R1	Relatório de boletos emitidos

Observação: é necessário indicar o modelo anteriormente no Gerenciamento da Cobrança Escritural/banco e cliente x banco e informar o banco e modelo A4 e informar o cadastro do credor onde se informa o cliente, banco e tarifa bancaria.

Pode-se enviar os dados do boleto por SMS se houver um celular, caso não esteja deve-se ir na capa da ficha e inserir.

1.3.2.2 Manuais

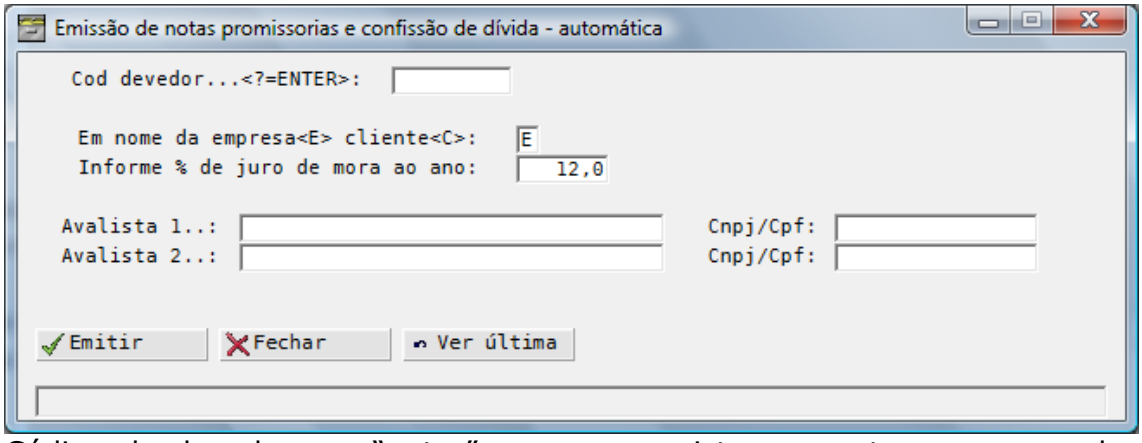

Emissão de boletos bancários - manual
Cod devedor...<?=ENTER>: 5 Teste
1-gera e imprime boletos a4;
2-gera e envia boletos por email;
3-gera e deixa boletos disponível na internet;
4-gera e deixa boletos disponível para remessa externa.
Envia SMS do código de barras do 1º vencimento
Opcão escolhida: 1
Sequência para número do título<00=NENHUM,99=TODOS>: 99
1 Venc: / / Vlr:
2 Venc: / / Vlr:
3 Venc: / / Vlr:
4 Venc: / / Vlr:
5 Venc: / / Vlr:
6 Venc: / / Vlr:
7 Venc: / / Vlr:
8 Venc: / / Vlr:
9 Venc: / / Vlr:
10 Venc: / / Vlr:
11 Venc: / / Vlr:
12 Venc: / / Vlr:
13 Venc: / / Vlr:
14 Venc: / / Vlr:
15 Venc: / / Vlr:
Tot:
Emitir
Fechar
Anterior
Próxima
Ver última

Código do devedor:

Seqüência, vencimento e valor.

1.3.3 Notas promissórias

1.3.3.1 Automáticos

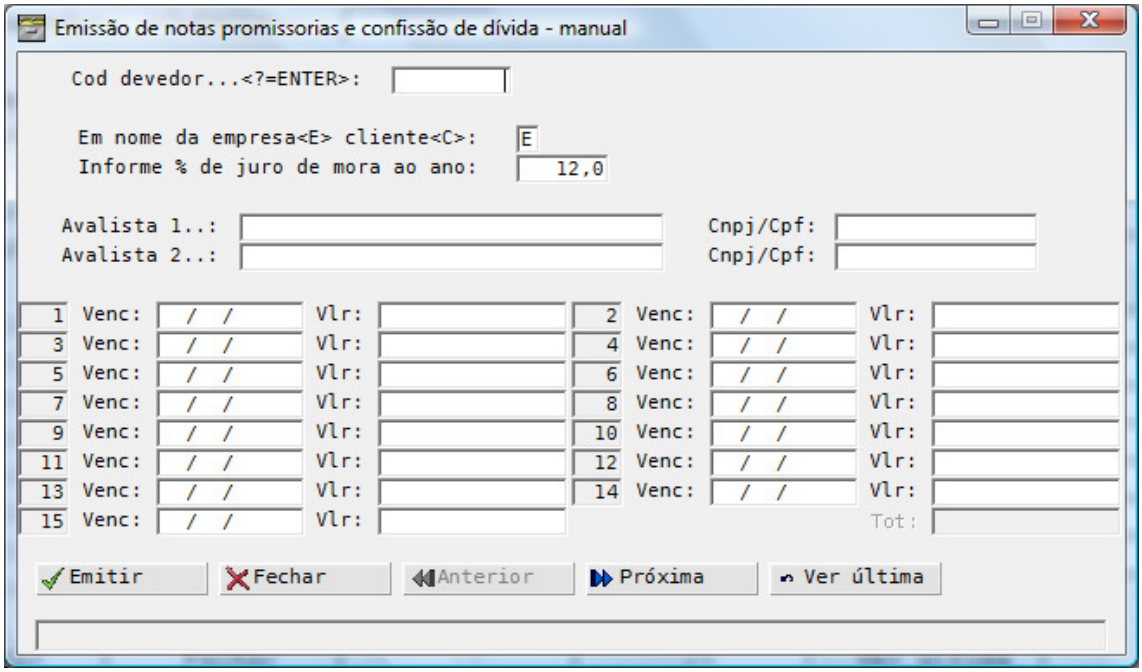


Código do devedor: ou "enter" para que o sistema mostre os nomes dos devedores com notas pendentes de emissão.

Observação:

- Não abandonar a tela sem a certeza da correta impressão das notas, pois não existe reemissão de notas promissórias no sistema.
- O recibo correspondente deverá ser impresso logo após a conclusão desta operação.
- A geração dos dados é feita na tela de atendimento.

1.3.3.2 Manuais



Código do devedor:

Em nome

E	Da empresa
C	Do cliente

Informe % de juro de mora ao ano

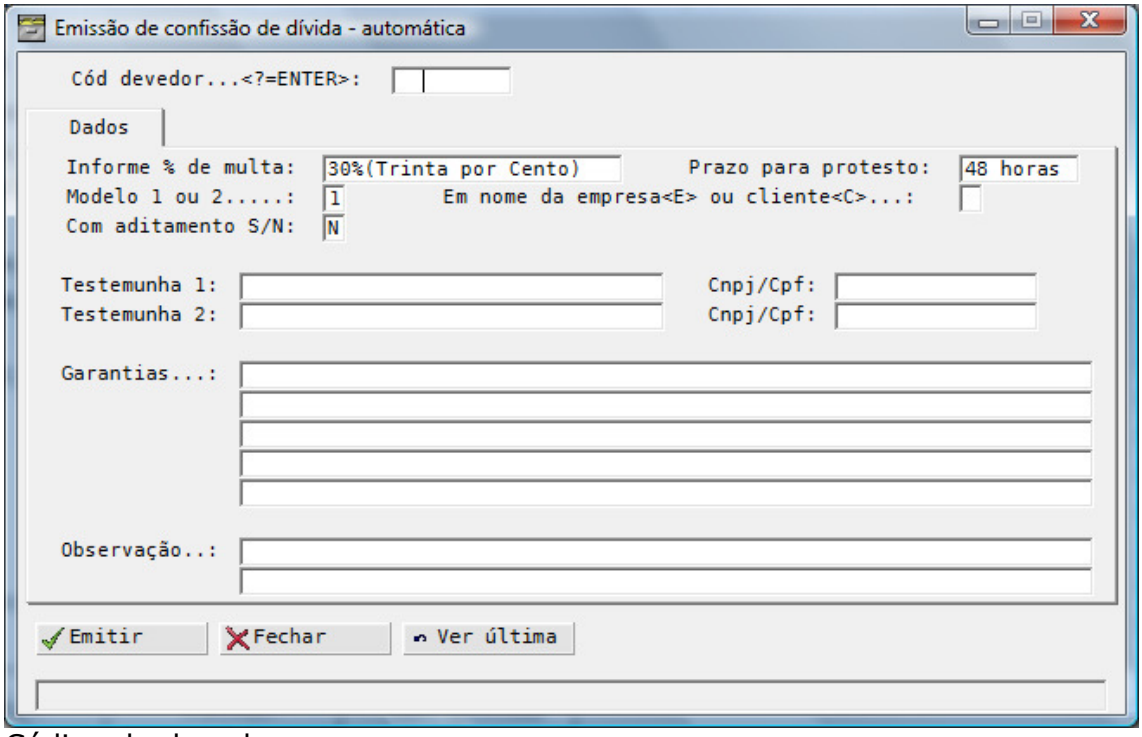
Avalista 1 , 2 ; CNPJ/CPF

Observação:

- Não abandonar a tela sem a certeza da correta impressão das notas, pois não existe reemissão de notas promissórias no sistema.
- O recibo correspondente deverá ser impresso logo apos a conclusão desta operação.
- geração dos dados deverão ser digitados.

1.3.4 Confissão de dívida

1.3.4.1 Automáticos



Código do devedor

Dados

Informe % de multa

Prazo para protesto

Em nome

E	Da empresa
C	Do cliente

Com aditamento

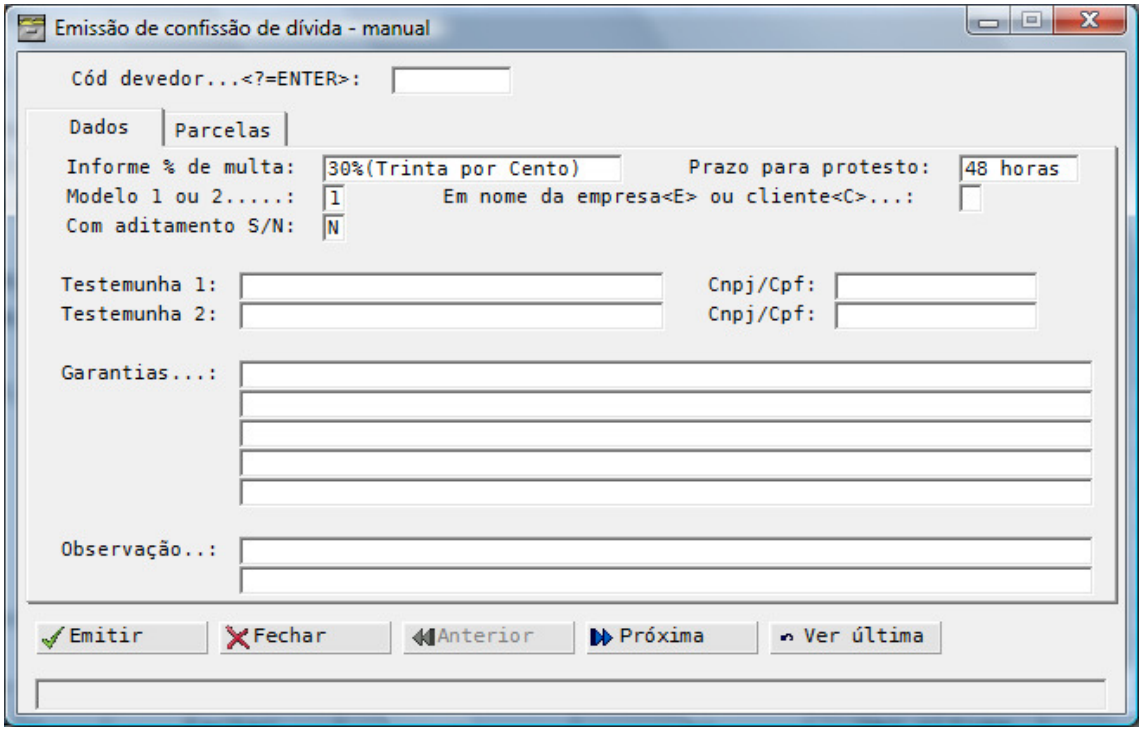
Sim	Imprime aditamento
Não	Não imprime

Testemunha 1 , 2 ; CNPJ/CPF

Garantias:

Observação:

1.3.4.2 Manuais



Dados

Informe % de multa

Prazo para protesto

Em nome

E	Da empresa
C	Do cliente

Com aditamento

Sim	Imprime aditamento
Não	Não imprime

Testemunha 1 , 2 ; CNPJ/CPF

Garantias:

Observação:

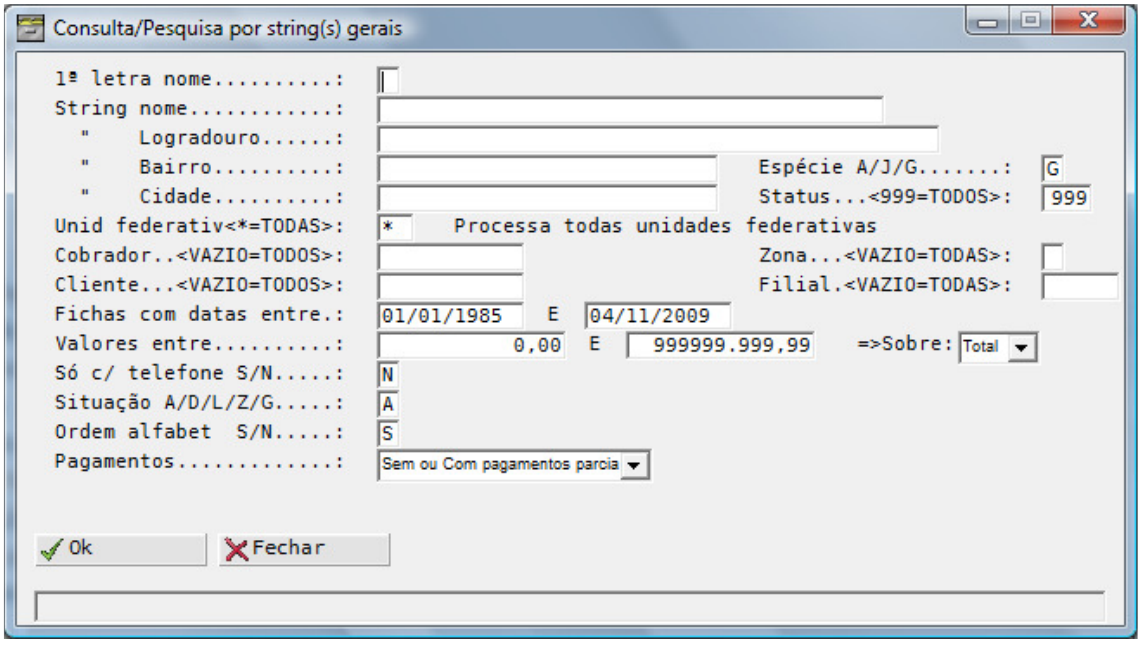
Parcelas

A partir da seqüência:

Seqüência, vencimento e valor

1.4 Eventos

1.4.1 Consulta / Pesquisa de devedores



Mostrar em tela/monitor todas fichas que satisfaçam requisitos impostos pelo usuário. Auxiliando a empresa de cobrança a selecionar fichas mais importantes ou que atendam a algum pré-requisito.

Fichas por situação:

A – ativas

D - devolvidas

L - liquidadas

Z - sem títulos

G – geral

Pesquisar algum devedor que as informações não estão completas para pesquisa no cadastro de devedores, exibe todas as fichas que satisfaçam requisitos impostos pelo usuário. Preencha o maior número de campos possíveis, para obter melhor resultado de filtragem através de vários critérios.

1º letra nome: digite a primeira letra do nome ele retornará todos os nomes com a letra

String nome: digite o nome e ele retornará lista de devedores com o nome solicitado.

Status: consulte a tabela de status no capitulo 5.1.7

Zona: é necessário o cadastramento de zona, que será determinada pelo administrador, para cobrança externa.

Espécie: tipo de cobrança.

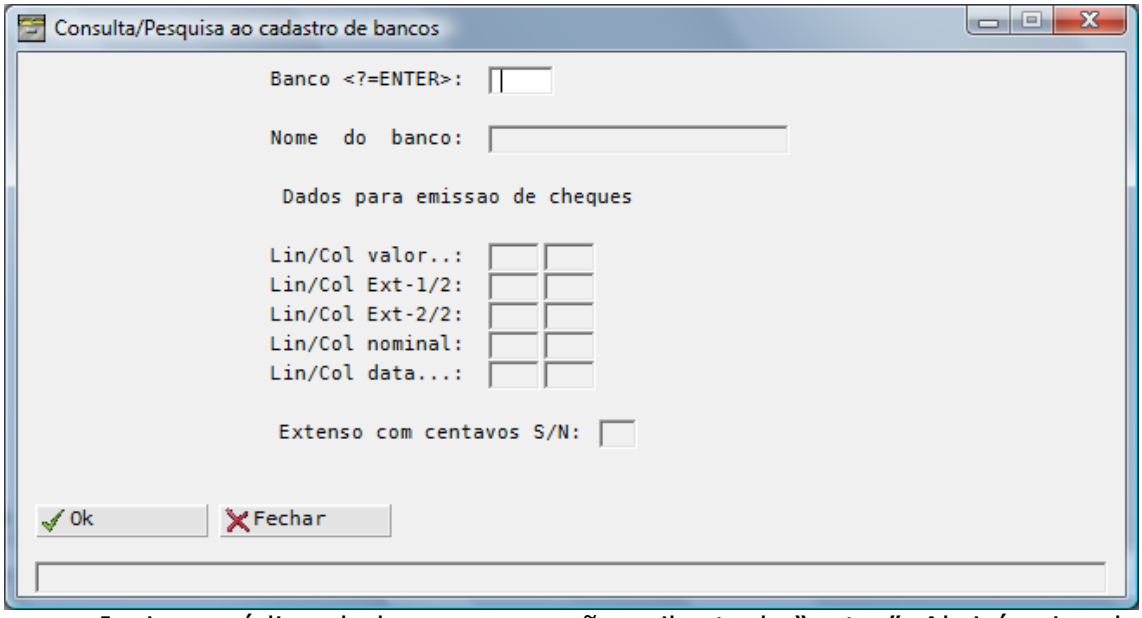
A	Amigável
J	Jurídica
G	Geral

Situação

A – Ativa	Títulos ativos
D – Devolvida	Títulos devolvidos
L – Liquidada	Débito quitado
Z – Zerada	Não há título lançado
G – Geral	Todos os tipos

Aparecerá uma janela com os possíveis devedores e juntamente haverá uma opção de continuar pesquisa.

1.4.2 Consulta / Pesquisa de bancos



Insira o código do banco, caso não saiba tecle "enter". Abrirá a janela com código e nome do banco. Em qualquer ponto do aplicativo ao ser dado "ALT B" o mesmo abre essa janela de consulta a códigos bancários.

CÓDIGO	BANCO	CÓDIGO	BANCO
217	AGROINVEST	641	EXCEL
215	AMÉRICA DO SUL INKO	200	FICRISA
213	ARBI	725	FINANSINOS
002	BACEN	392	FINASA
399	BAMERINDUS	252	FININVEST
389	BANCANTIL	346	FRANCES (CREDIONAIS)
282	BANCIAL	294	GARANTIA
001	BANCO DO BRASIL	734	GERDAU
244	BANCO CIDADE	201	INCOBANCO
356	BANCOLANDIA	166	INTERATRANTIC
261	BANCO VARIG	472	INTERLOYD
003	BANCREVEA	372	ITAMARATI
029	BANERJ	341	ITAU
033	BANESPA	216	MALCON

038	BANESTADO	212	MATONE
434	BANFORT	008	MERIONAL
353	BANGERAL	415	NACIONAL
041	BANRISUL	420	NORBANCO
184	BBA	394	NORBANCO
230	BEBECE	424	NOROESTE (ORBEX)
291	BECEENE (BCN)	623	PANAMERICANO
048	BEGEN	304	PONTUAL
027	BESCBANCO	302	PROMINAS
116	BNL	275	REAL
479	BOSTONBANK	654	RENNER
351	BOZNES	453	RURALMINAS
237	BRADESCO	422	SAFRA
104	C.E.F	478	SICREDI
477	CITIBANK	347	SUDAMERIS
745	CITIBANK	153	SULCAIXA
109	CREDIBANCO	456	TOHBANK
022	CREDIREAL	409	UNIBANCO
487	DEUTBANK	494	URUGUAIBANK
214	DIBENS	231	VISTA BANCO
610	VR		

DADOS PARA EMISSÃO DE CHEQUES

Ao determinar o banco preencha os dados para emissão de cheques.

Posicionamento de impressão de cheques para acordos, emissão do cheque pelo sistema de controle da cobrança, ou prestação de contas.

Lin/col valor – linha e posição da coluna, preenchimento do valor.
Lin/col ext 1-2 – linha e posição de preenchimento do valor por extenso.
Lin/col ext 1-2 – linha e posição de preenchimento do valor por extenso.
Lin/col nominal – linha e posição de preenchimento se for nominal.

Lin/col data – linha e posição de preenchimento da data.

Extenso com centavos

Sim	Conforme normas do banco é necessária a descrição dos centavos por extenso.
Não	Não é necessário.

O sistema Newcollector utiliza a máquina de impressão de cheques Pertocheque, caso seja outro fabricante será necessário à configuração.

1.5 Acessórios

1.5.1 Calendário

Mostra a data atual. Para mudar o ano utilize as teclas a seguir seta esquerda e direita ( ).

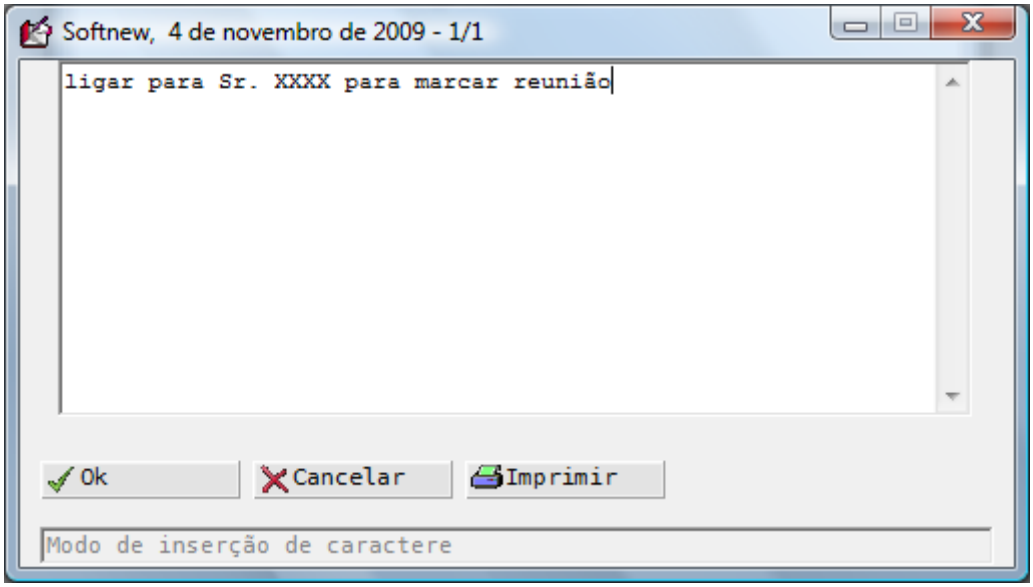
Observação: quando se seleciona data anterior ou posterior na tarja inferior será exibido o número de dias da data atual. Ex.: para data 18/1/2008.

Dentro de um campo data, ao clicar com o botão direito, após a escolha da data a mesma pode ser transferida utilizando o botão apropriado ou teclando enter.

1.5.2 Calculadora

Esta calculadora está integrada com o sistema, com o cursor em cima de um campo numérico que solicita o valor total de cheques do dia basta clicar com o botão direito e realizar a soma com o uso da calculadora do sistema, ao final das operações o resultado pode ser passado direto para o campo numérico teclando “export”, evitando desta forma erros posteriores com a digitação do resultado obtido.

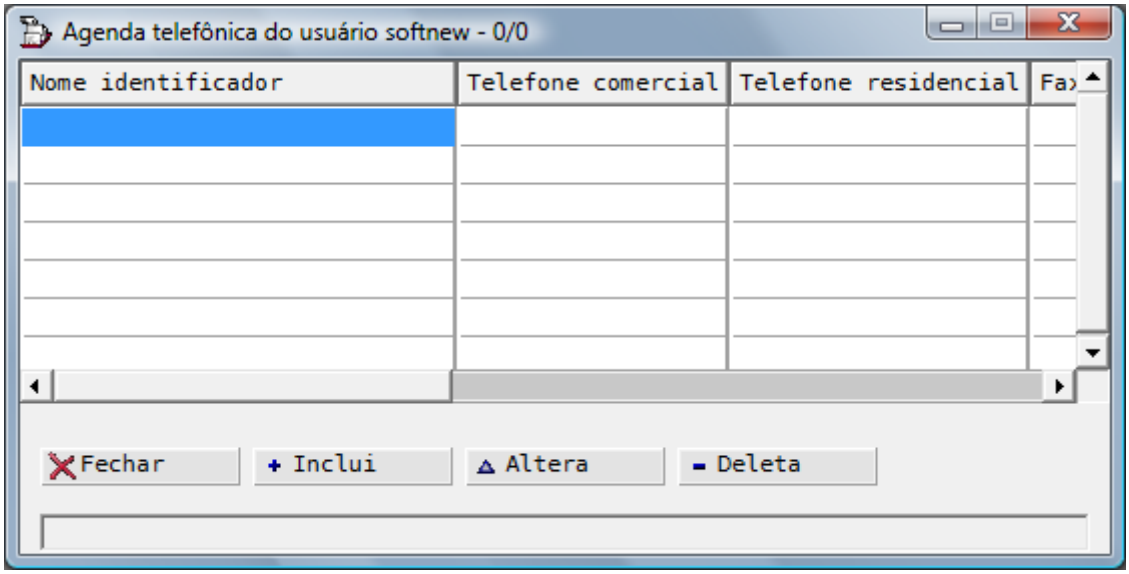
1.5.3 Agenda pessoal



Agenda eletrônica é pessoal e intransferível e só você pode acessá-la, enquanto, sua senha for somente de seu conhecimento.

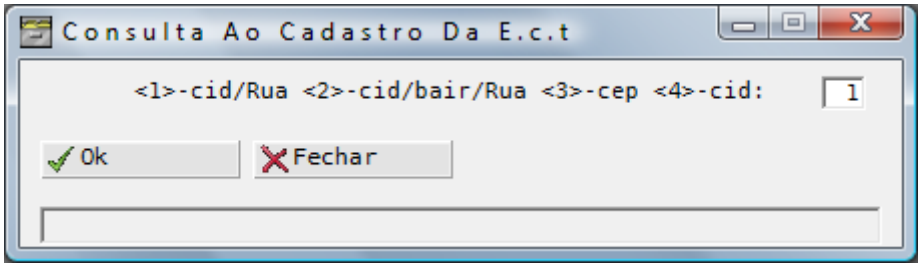
Para acessar basta digitar a data e visualizar a agenda do dia, pode-se imprimir as tarefas do dia.

1.5.4 Agenda telefônica



Agenda telefônica é pessoal e intransferível, pois esta ligada a sua senha de ingresso no sistema principal a agenda telefônica e mostrada sempre em ordem alfabética de nomes para facilitar sua pesquisa.

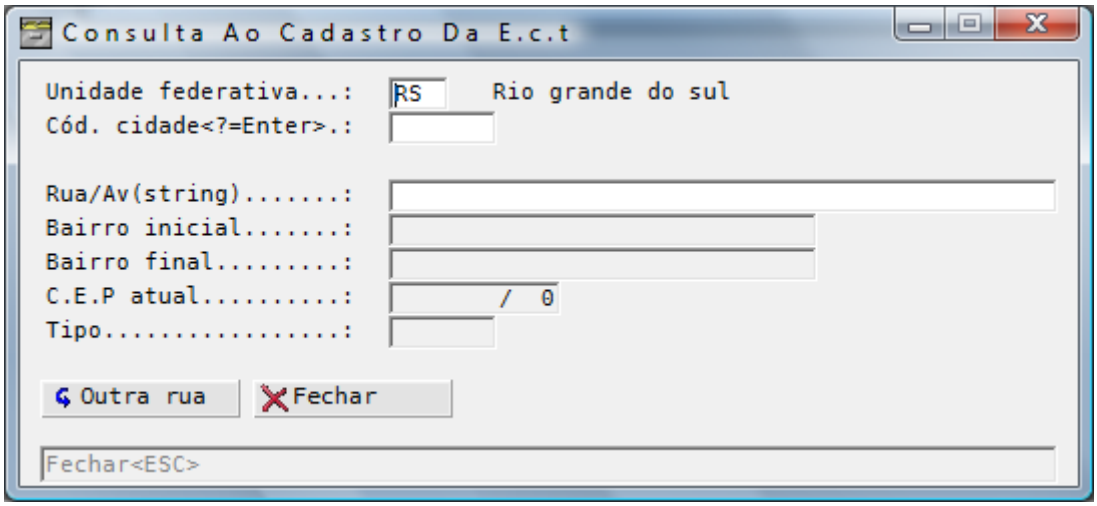
1.5.5 Consulta C.E.P.



Para fazer consulta de CEP, a filtragem pode ser através de:

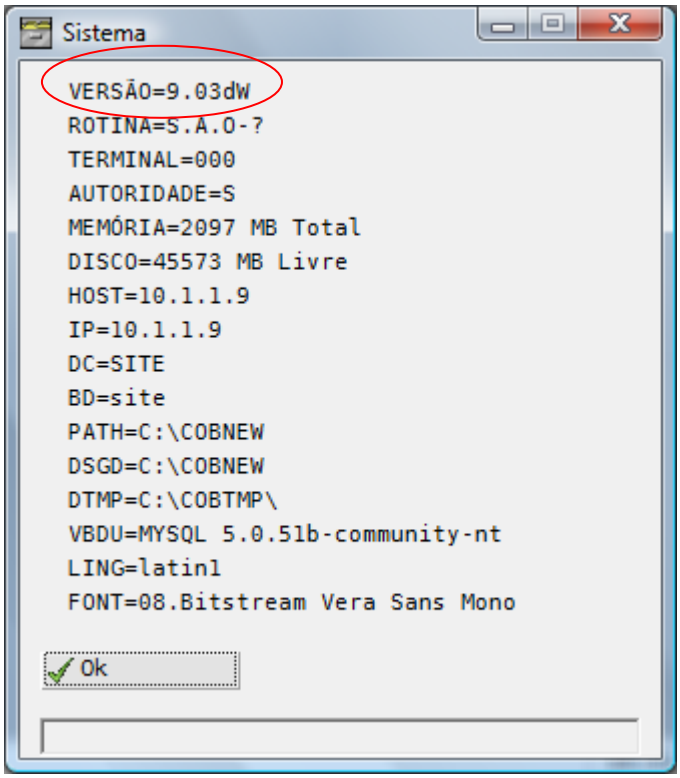
1	Cidade/Rua
2	Cidade/Bairro/Rua
3	CEP
4	Cidade

Observação: o sistema abrirá automaticamente na Unidade Federativa de sua empresa devido ao cadastro da empresa.



1.5.6 Versão

Informações sobre a versão, sistema sendo utilizado, terminal, autoridade do usuário logado, memória, identificação host, IP, banco de dados e local de armazenamento.



1.5.7 Levanta SFImpWin

O Sfimpwin é o aplicativo servidor de impressão do sistema. Ao inicializar esta função aparece o ícone na barra de tarefas de uma impressora azul . Caso você queira escolher manualmente o arquivo e a impressora que fará a para impressão clique 2 vezes em cima deste ícone.

1.5.8 Levanta SFModial

O SFModial é o aplicativo servidor de discagem do sistema. Ao inicializar esta função aparece o ícone na barra de tarefas de um telefone .

1.5.9 Levanta JSMS (Torpedos)

Envia torpedos manualmente e de forma gratuita utilizando-se do aplicativo FREE JSMS. Esta função é obsoleta face a VIVO não mais permitir o envio de SMS de forma gratuita, outrossim, a Softnew implementou seu sistema próprio de envio de SMS (torpedos), o qual inclusive controla o retorno da confirmação do recebimento por parte do destinatário.

1.5.9.1 Redimensiona Janela

Como próprio nome diz este irá dar uma nova dimensão à janela, aumentando ou diminuindo, basta acessa-lo, este abrirá uma janela com aviso de "janela redimensionada".

2 PERGUNTAS FREQÜENTES/SIMULAÇÕES

Pagamento de uma entrada para "X" dias e parcelamento do restante a partir do dia atual, porém mês subseqüente.

Utiliza-se Alt + V – para recebimento por conta, grava recibo, após entre novamente com Alt + N.

Observação: As parcelas podem não ter o mesmo valor, devido a aplicação de juros/multa até a nova data de inicio da negociação. Usando tabelas de negociação é possível parametrizar que os cálculos sejam feitos em função da data do acordo e não pela data inicial de pagamento.

3 DICIONÁRIO

Borderô: documento contábil de entrada, devolução e prestação de contas

Browse: pesquisar e acessar sem permissão a informações do banco de dados.

Disable: desativar; impedir o funcionamento de um dispositivo ou função.

Enable: permitir, ativar, habilitar.

Flag: sinalizador, indicador, maneira de indicar alguma coisa em especial.

Refresh: enviar de volta, atualização dos dados na tela.

Periodicidade: estado do que é periódico

Randômica: aleatório.

Vincendos: que estar por vencer (juros, divida, etc.).

4 Funções de teclado

F1	Help
F2	Calendário
F3	Calculadora
F4	Agenda pessoal
F5	Agenda telefônica
F6	Consulta E.T.C.
F8	Cadastro da empresa
F9	Informações do sistema
Alt + 1	Levanta SFimpwin
Alt + 3	2º via de boleto
Alt + 4	Levanta SFtelmar
Alt + F1	Agenda profissional
Alt + F4	Sair
Alt + A	Abre janela de acessórios
Alt + C	Fecha janela do sistema
Alt + V	Recebimento de valor por conta da dívida (parcial)
Alt+H	Histórico
Ctrl+W	Gravar as informações
Esc	Fechar

Insert Inserir